



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

# **PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

## **TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada  
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

**KHAIRUL RIZKY**

**11553105009**



**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
2020**



## LEMBAR PERSETUJUAN

### PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**KHAIRUL RIZKY**

**11553105009**

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir  
di Pekanbaru, pada tanggal 09 Juli 2020

Ketua Program Studi

**Idria Mahta, S.Kom., M.Sc.**  
**NIP. 197905132007102005**

Pembimbing

**Siti Monalisa, ST., M.Kom.**  
**NIP. 198502142015032004**

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta dimiliki UIN SUSKA RIAU

Hak cipta dilindungi undang-undang

1. Dilarang mengutip, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

a. Dilarang mengutip, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

b. Dilarang mengutip, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.

2. Dilarang mengutip, mengutip, atau menyalin sebagian atau seluruh isi dari dokumen ini tanpa izin tertulis dari penerbit.





## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

#### TUGAS AKHIR

Oleh:

**KHAIRUL RIZKY**

**11553105009**

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
di Pekanbaru, pada tanggal 09 Juli 2020

Pekanbaru, 09 Juli 2020

Mengesahkan,

Ketua Program Studi

**Idris Maita, S.Kom., M.Sc.**

**NIP. 197905132007102005**

Dekan

**Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.**

**NIP. 196606041992031004**

#### DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Siti Monalisa, ST., M.Kom.

Anggota 1 : Tengku Khairil Ahsyar, S.Kom., M.Kom.

Anggota 2 : Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom.

Hak Cipta Milik dan Hak Dagang

Hak Cipta Milik dan Hak Dagang

1. Hak Cipta Milik dan Hak Dagang

a. Hak Cipta Milik dan Hak Dagang

2. Hak Cipta Milik dan Hak Dagang



## HAK CIPTA DAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL

1. Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual adalah hak yang diberikan oleh undang-undang kepada pencipta atau penemu atas ciptaan atau penemuan yang bersifat asli, baru, dan bernilai ekonomi.

2. Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual adalah hak yang diberikan oleh undang-undang kepada pencipta atau penemu atas ciptaan atau penemuan yang bersifat asli, baru, dan bernilai ekonomi.

22. Hak Cipta dan Hak Kekayaan Intelektual adalah hak yang diberikan oleh undang-undang kepada pencipta atau penemu atas ciptaan atau penemuan yang bersifat asli, baru, dan bernilai ekonomi.

## LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pengembalian pada *form* peminjaman.



## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diadakan dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 09 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

---

KHAIRUL RIZKY

NIM. 11553105009

អាកស៊ីតាប៊ីលីណង្ស៊ីហ្គាឡ-ម្យ៉ាងឡា

© Hak cipta dimiliki oleh PT. Rajagrafindo Pratama Tbk.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Didaktik der Mathematik: Ein Überblick über die Grundlagen der Mathematik und die Rolle der Mathematik in der Gesellschaft. (ISBN: 978-3-7089-2111-1)

a. Peningkatan kemampuan berpikir kritis, komunikasi, dan kerjasama tim, serta kemampuan berkolaborasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan yang ada di masyarakat.

b. Peningkatan kemampuan berkolaborasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan yang ada di masyarakat.

[illegible]



## LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil Alamin, Yang utama dari segalanya...

capan penuh syukur kepada Allah SWT. Taburan Cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan. Membekaliku dengan iman, ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta.

Sholawat cinta teruntuk kekasih Allah, tauladan terbaik umat, Rasulullah Muhammad SAW.

upersembahkan karya sederhana ini untuk senyum diwajah dua orang cahaya hidupku, Ayahanda dan Ibunda.

Dengan segenap doa, perjuangan dan keringatnya menjemput rezeki hingga menghantarkan aku sampai kegerbang pendidikan ini.

Tiada yang lebih indah selain untaian doa.

Hanya Allah yang mampu membalas segala jasa kebaikan orang-orang terkasih. Ilmu ini akan terukir indah dan mengalirilah dengan penuh manfaat. Hingga mengantarkan diri ini tak hanya sampai gerbang kebahagiaan didunia melainkan juga hingga ke surga-Nya.

In Syaa Allaah..

Untuk saudara seiman sekaligus teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, jangan pernah menyerah untuk masa depan mu juga.

Percayakan semuanya pada Allah, bahwa perjuangan kita tidak akan sia-sia, bahwa hati kita kuat,

yakin saja kesuksesan sedang menunggu didepan sana..

Aamiin Allahuma Aamiin..

UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sunan Kalijaga Riau

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Allhamdulillah hirobbil'amin. Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha yang maksimal serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, maka akhirnya Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Tidak lupa pula shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang dirasakan saat ini.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do'a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., sebagai Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
  3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., sebagai Ketua Program Studi Sistem Informasi.
  4. Bapak Eki Saputra, S.Kom., M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi.
  5. Bapak Arif Marsal, Lc., M.A, selaku Ketua sidang dan pembimbing akademik yang telah membimbing dan memberikan perhatian saat perkuliahan.
  6. Ibu Siti Monalisa, ST., M.Kom., dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, semangat, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
  7. Dosen penguji, Bapak Tengku Khairil Ahysar, S.Kom., M.Kom.dan Bapak Muhammad Luthfi Hamzah, B.IT., M.Kom., yang telah memberi masukan serta pembelajaran dalam pengerjaan Tugas akhir ini.
- Penulis bersyukur kepada Allah SWT telah dilahirkan kedua Orang tua yang penuh kasih sayang dan cinta sangat dalam kepada Bapak (Alm) H.Ridwan dan Ibu Hj. Yarma yang selalu memberikan Doa, Motivasi, Nasehat yang



## Daftar Isi

1. Daftar Isi

2. Kata Pengantar

3. Daftar Isi

## Daftar Isi

lebih baik kedepannya dan tentu memberikan Semangat dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.

Penulis juga berterimakasih kepada abang ipar dan kakak kandung Yaitu: Novi Aris, ST. dan Dorisma Oktavia, SE., Gading Sahyoga, SP. dan Dr. DesriHastuti, SP., M.Sc., serta Dr. Miko Akmaroza dan Dr. Khairul Laini dalam memberikan Doa, Nasehat, Motivasi dan saran dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.

Kepada Rahmelia Yarman, ST. terimakasih telah memberikan doa, nasehat, motivasi dan saran, serta meluangkan waktu untuk diskusi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

Kepada pihak Rumah Batik Andalan yang telah membantu dan memberi izin penulis untuk melakukan penelitian.

Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan administrasi tugas akhir.

13. Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi yang tak terhingga hingga saat ini.

14. Kepada keluarga Royal Qwerty terimakasih telah memberikan dukungan dan saran dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui e-mail khairul.rizky@students.uinsuska.ac.id. Semoga dengan kritikan ini, bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 09 Juli 2020

Penulis,

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU  
KHAIRUL RIZKY  
NIM. 11553105009





Hak Cipta dilindungi undang-undang

© Hak Cipta dilindungi undang-undang

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

# PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE RUMAH BATIK ANDALAN DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**KHAIRUL RIZKY**

**NIM: 11553105009**

Tanggal Sidang: 09 Juli 2020

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRAK

Rumah Batik Andalan merupakan sebuah toko yang memproduksi batik khas Melayu dengan nama website rumah batik andalan. Website belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kualitas website sehingga tidak diketahui tingkat kualitas website terhadap kepuasan pengunjung. Permasalahan website metode Webqual 4.0 pada dimensi *usability* mengenai tampilan yang tidak menarik, dimensi *information quality* kurang *update* dalam motif batik, dimensi *interaction quality* tidak adanya fitur transaksi jual beli. Tujuan penelitian ini untuk menganalisa kualitas website menggunakan metode Webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengunjung. Tools yang digunakan untuk mengolah data hasil kuesioner pada WebQual dan IPA adalah SPSS 22. Hasil analisis tingkat kesesuaian masih berada dibawah 100% dan atribut yang rendah dengan nilai 48% yaitu informasi cukup detail dan aman saat bertransaksi, Hasil analisis tingkat kesenjangan menunjukkan banyak nilai negatif pada semua indikator, hal ini menunjukkan bahwa kualitas website dinyatakan belum dapat memenuhi keinginan pengguna. Sedangkan hasil analisis IPA menunjukkan bahwa indikator yang prioritas perbaikan pada website adalah tampilan yang menarik, menyediakan informasi yang detail, serta aman saat bertransaksi. Hasil tingkat perhitungan kepuasan pengguna dengan *Costumer Satifcation Index* (CSI) pada website Rumah Batik Andalan diperoleh nilai 65% hal ini menunjukkan bahwa kinerja website secara keseluruhan merasa cukup puas.

**Kata Kunci:** *costumer satifcation index, importance performance analyst, SPSS, WebQual 4.0*



# MEASUREMENT OF ANDALAN BATIK WEBSITE QUALITY USING WEBQUAL 4.0 METHOD AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**KHAIRUL RIZKY**  
**NIM: 11553105009**

Date of Final Exam: July 09<sup>th</sup> 2020  
Graduation Period:

Department of Information System  
Faculty of Science and Technology  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau  
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

## ABSTRACT

Rumah Batik Andalan is a shop that produces Malay batik with the name of the mainstay batik home website. The website has never been evaluated on the quality of the website so there is no known level of website quality on visitor satisfaction. Webqual 4.0 method website problems on the usability dimension regarding unattractive appearance, the information quality dimension is not updated in batik motifs, the interaction quality dimension does not have a sale and purchase transaction feature. The purpose of this study was to analyze website quality using the Webqual 4.0 method and Importance Performance Analysis (IPA). This research uses a quantitative approach by distributing questionnaires to visitors. The tools used to process data from questionnaires on WebQual and IPA are SPSS 22. The results of the analysis of the suitability level are still below 100% and the attributes are low with a value of 48%, which is quite detailed and safe information when transacting. all indicators, this shows that the quality of the website otherwise can not meet the wishes of users. While the results of the IPA analysis show that the priority indicators for improvement on the website are an attractive appearance, provide detailed information, and are safe when making transactions. The results of the calculation of the level of user satisfaction from the Customer Satisfaction Index (CSI) on the Rumah Batik Andalan website obtained a value of 66% this shows that the overall website performance was quite satisfied.

**Keywords:** Costumer Satifaction Index, Importance Performance Analyst, SPSS, WebQual 4.0





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR SINGKATAN	xviii
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengukuran Kualitas Website	5
2.2 Website	5
2.2.1 Definisi Website	5
2.2.2 Jenis-Jenis Website	5
2.2.3 Fungsi Website	6
2.2.4 Kualitas Website	6



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun isi karya tulis ini tanpa izin dari penerbit.

2. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun isi karya tulis ini tanpa izin dari penerbit.

3. Dilarang mengutip atau menyalin dalam bentuk apa pun isi karya tulis ini tanpa izin dari penerbit.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## Statistik Universitas Suska Riau

2.3	<i>E-Commerce</i> . . . . .	7
2.4	Metode Webqual <i>Web Quality</i> . . . . .	7
2.4.1	Perkembangan Webqual . . . . .	8
2.4.2	Dimensi Webqual 4.0 . . . . .	10
2.5	<i>Importance Performance Analisis (IPA)</i> . . . . .	12
2.5.1	Analisis Tingkat Kesesuaian . . . . .	12
2.5.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP) . . . . .	13
2.5.3	Analisis Kuadran IPA . . . . .	14
2.6	Kuesioner . . . . .	15
2.6.1	Jenis-jenis Kuesioner . . . . .	15
2.6.2	Komponen Inti Kuesioner . . . . .	16
2.7	Teknik Pengukuran . . . . .	16
2.8	Teknik <i>Accidental Sampling</i> . . . . .	17
2.9	<i>Costumer Satifaction Index (CSI)</i> . . . . .	17
2.10	Uji Validitas dan Reliabilitas . . . . .	19
2.10.1	Uji Validitas . . . . .	19
2.10.2	Uji Reliabilitas . . . . .	20
2.11	SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solutions</i> ) . . . . .	21
2.12	Penelitian Terdahulu . . . . .	21
2.13	Profil Perusahaan . . . . .	23
3	<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> . . . . .	24
3.1	Tahapan Pendahuluan . . . . .	25
3.1.1	Menentukan Tempat Penelitian . . . . .	25
3.1.2	Menentukan Objek Penelitian . . . . .	25
3.1.3	Menentukan judul penelitian . . . . .	25
3.2	Tahap Perencanaan . . . . .	25
3.2.1	Mengidentifikasi Masalah . . . . .	25
3.2.2	Menentukan Data yang Dibutuhkan . . . . .	25
3.2.3	Menentukan Teknik Pengumpulan Data . . . . .	25
3.2.4	Menentukan Responden . . . . .	26
3.3	Tahap Pengumpulan Data . . . . .	26
3.3.1	Studi Pustaka . . . . .	26
3.3.2	Observasi . . . . .	26
3.3.3	Wawancara . . . . .	27
3.3.4	Membuat Kuesioner . . . . .	27
3.3.5	Menyebarkan Kuesioner . . . . .	27





## Daftar Isi

### 1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang Masalah

b. Rumusan Masalah

c. Tujuan Penelitian

d. Manfaat Penelitian

### 2. TINJAUAN PUSTAKA

3.4	Hasil dan Pembahasan	27
3.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.4.2	Analisa Hasil Kuesioner Menggunakan IPA	27
3.5	Tahap Dokumentasi	28
	<b>ANALISIS DAN HASIL</b>	<b>29</b>
4.1	Analisa Saat Ini	29
4.2	Permasalahan Website Rumah Batik Andalan	30
4.2.1	Permasalahan <i>Usability</i>	30
4.2.2	Permasalahan <i>Information Quality</i>	31
4.2.3	Permasalahan <i>Interaction Quality</i>	32
4.3	Data Statistik Pengunjung Website Rumah Batik Andalan	34
4.4	Hasil Analisis	36
4.4.1	Analisis Indikator Webqual 4.0	37
4.4.2	Kuesioner	38
4.4.3	Hasil Analisis Demografis	40
4.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	42
4.5.1	Uji Validitas	42
4.5.2	Uji Reliabilitas	44
4.6	Hasil Pengolahan Data	46
4.6.1	Analisis Tingkat Kesesuaian	47
4.6.2	Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)	49
4.6.3	<i>Importance Performance Analyst</i>	51
4.7	<i>Costumer Satifcation Index (CSI)</i>	53
4.8	Hasil dan Pembahasan	54
4.9	Hasil Pengolahan Data	54
4.10	Hasil Pengukuran <i>Costumer Statifcation Index (CSI)</i>	56
4.11	Analisa Usulan	56
4.12	Rekomendasi	56
4.12.1	Tampilan <i>Interface</i> Usulan	56
4.12.2	Tampilan Usulan Motif Batik	57
4.12.3	Tampilan Usulan Informasi Motif Batik	57
4.12.4	Tampilan Usulan Informasi Transaksi	58
4.12.5	Tampilan Usulan Pembayaran	58
4.12.6	Tampilan Usulan Login	59
4.13	Penjelasan Tampilan Usulan	59
4.13.1	Dimensi <i>Usability</i>	59



## Daftar Isi

1. Diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini.

2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini.

3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini.

4. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap penggunaan aplikasi ini.

4.13.2 Dimensi <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) . . . . .	60
4.13.3 Dimensi <i>Interaction Quality</i> (Kualitas Interaksi) . . . . .	60
4.14 <i>User Acceptance Design</i> . . . . .	60

<b>PENUTUP</b>	<b>63</b>
----------------	-----------

5.1 Kesimpulan . . . . .	63
5.2 Saran . . . . .	63

## DAFTAR PUSTAKA

<b>LAMPIRAN A BUKTI WAWANCARA</b>	<b>A - 1</b>
A.1 Wawancara . . . . .	A - 1
<b>LAMPIRAN B BUKTI OBSERVASI</b>	<b>B - 1</b>
<b>LAMPIRAN C USER ACCEPTENCE DESIGN</b>	<b>C - 1</b>



## DAFTAR GAMBAR

UIN SUSKA RIAU

State of the University of South Sumatra

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

2.1	Model Webqual 4.0 . . . . .	8
2.2	Kuadran IPA . . . . .	14
2.3	Halaman Depan Website . . . . .	23
3.1	Metodologi Penelitian . . . . .	24
4.1	Halaman Depan Website Rumah Batik Andalan . . . . .	29
4.2	Permasalahan <i>Usability</i> . . . . .	30
4.3	<i>Interface</i> Usulan <i>Usability</i> . . . . .	30
4.4	Permasalahan <i>Information Quality</i> . . . . .	31
4.5	Permasalahan <i>Information Quality</i> (Informasi Kurang detail) . . . . .	32
4.6	<i>Interface</i> Usulan <i>Information Quality</i> . . . . .	32
4.7	Permasalahan <i>Interaction Quality</i> . . . . .	33
4.8	<i>Interface</i> Usulan <i>Interaction Quality</i> Login . . . . .	33
4.9	<i>Interface</i> Usulan <i>Interaction Quality</i> Transaksi . . . . .	34
4.10	Data Statistik Pengunjung Website Rumah Batik Andalan . . . . .	35
4.11	Data Statistik Pengunjung bulan Oktober 2019 – Desember 2019 . . . . .	35
4.12	Data Statistik Pengunjung bulan Januari 2020 - Maret 2020 . . . . .	36
4.13	Hasil Analisis . . . . .	37
4.14	Frekuensi Umur . . . . .	40
4.15	Jenis Kelamin . . . . .	41
4.16	Frekuensi Pekerjaan . . . . .	41
4.17	Frekuensi Menggunakan Website . . . . .	42
4.18	Diagram Cartesian Kuadran IPA . . . . .	52
4.19	Tampilan <i>Interface</i> Usulan . . . . .	57
4.20	Tampilan Usulan Motif Batik . . . . .	57
4.21	Tampilan Informasi Motif Batik . . . . .	58
4.22	Tampilan Usulan Informasi Transaksi Belanja . . . . .	58
4.23	Tampilan Usulan Pembayaran . . . . .	59
4.24	Tampilan Usulan Login . . . . .	59
B.1	Surat Pernyataan Observasi dan Wawancara . . . . .	B - 1
B.2	Observasi Toko Rumah Batik Andalan . . . . .	B - 2
B.3	Observasi dan Wawancara Para Ibu-Ibu Pembatik . . . . .	B - 2
B.4	Foto Bersama Staff IT Rumah Batik Andalan . . . . .	B - 3





## **1.1.**

1.1.1.

1.1.1.1.

1.1.1.1.1.

## **1.1.1.1.1.**

## **1.1.1.1.1.1.**

C.1	Hasil UAD Responden I	C - 1
C.2	Hasil UAD Responden I	C - 2
C.3	Hasil UAD Responden II	C - 3
C.4	Hasil UAD Responden II	C - 4
C.5	Hasil UAD Responden III	C - 5
C.6	Hasil UAD Responden III	C - 6
C.7	Hasil UAD Responden IV	C - 7
C.8	Hasil UAD Responden IV	C - 8
C.9	Hasil UAD Responden V	C - 9
C.10	Hasil UAD Responden V	C - 10



## DAFTAR TABEL

UIN SUSKA RIAU

Statistik dan Inferensi

2.1	Dimensi Kegunaan ( <i>Usability</i> )	11
2.2	Dimensi Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	11
2.3	Dimensi Kualitas Interaksi ( <i>Interaction Quality</i> )	12
2.4	Kriteria kepuasan pengguna	18
2.5	Penelitian Terdahulu	21
4.1	Variabel Webqual 4.0	37
4.2	Kuesioner	38
4.3	Bobot Kuesioner	40
4.4	Uji Validitas Kinerja ( <i>Performance</i> )	43
4.5	Uji Validitas Harapan ( <i>Importance</i> )	44
4.6	Uji Reliabilitas Kinerja Secara Keseluruhan	45
4.7	Statistik Uji Reliabilitas Kinerja	45
4.8	Uji Reliabilitas Kepentingan Secara Keseluruhan	46
4.9	Statistik Uji Reliabilitas Harapan	46
4.10	Analisis Tingkat Kesesuaian	47
4.11	Analisis Tingkat Kesenjangan	49
4.12	<i>Costumer Satifaction Index</i> (CSI)	53
4.13	Indikator Perbaikan dari Harapan Pengguna	55
4.14	Indikator Sesuai Harapan Pengguna	55
4.15	UAD Kuesioner	61
4.16	Skala Likert Interval	62

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR SINGKATAN

1. Daftar Singkatan yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Daftar Singkatan yang digunakan dalam penelitian ini:

2. Daftar Singkatan yang digunakan dalam penelitian ini:

B2B	: Business to Business
B2C	: Business to Costumer
CSI	: Costumer Satifaction Index
CSS	: Cascading Style Sheet
C2C	: Costumer to Costumer
E-Commerce	: Electronic Commerce
HTML	: Hyper Text Mark Up Language
IPA	: Importance Performance Analysisist
KR-20	: Kuder Richardson 20
LSR	: Likert's Summated Rating
PHP	: pemograman Hypertext Preprocessor
PT.RAPP	: PT.Riau Andalan Pulp and Paper
QFD	: Quality Function Deployment
SD	: Semantic Differential
SPSS	: Statistical Product and Service Solutions
S	: Setuju
SS	: Sangat Setuju
TS	: Tidak Setuju
STS	: Sangat Tidak Setuju
UK	: United Kingdom
Webqual	: website quality





## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Pengukuran kualitas website bertujuan untuk meningkatkan tingkat penggunaan website (Rahmaini, 2018). Pengukuran ini dilakukan karena kualitas website yang kurang menarik, informasi yang lambat, serta pelayanan yang kurang baik mengakibatkan pengunjung tidak akan mengakses website tersebut (Andry, Juliawan, Hosea, dan Wijaya, 2019). Salah satu website yang dapat digunakan adalah electronic commerce (*e-commerce*). *E-commerce* merupakan transaksi jual beli online (Kurniawati, 2017). Oleh karena itu, keberhasilan e-commerce akan berdampak positif pada kualitas website yang baik, sehingga pengunjung merasa lebih mudah dan aman menggunakan website.

Rumah Batik Andalan adalah Mitra Bina PT. Riau Andalan *Pulp and Paper* (PT. RAPP) yang memproduksi batik khas Melayu dan dikenal dengan nama "Batik Bono". Rumah Batik Andalan berlokasi di kompleks Balai Pelatihan Pengembangan Usaha Terpadu (BPPUT), Townsite II baru PT. RAPP, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Propinsi Riau. Website Rumah Batik Andalan berdiri pada tahun 2014 dengan alamat website [www.batikbono.toko-andalan.com](http://www.batikbono.toko-andalan.com). Jumlah pengunjung website Rumah Batik Andalan dalam kurun 5 bulan terakhir yaitu bulan Oktober 2019 - Februari 2020 sebanyak 639 pengunjung.

Website Rumah Batik Andalan belum dikatakan website *e-commerce* yang ini dikarenakan website hanya melakukan transaksi secara pre order, seperti transaksi pemesanan batik yang diinginkan dilakukan langsung ke toko Rumah Batik Andalan. Sementara itu, Swasty dan Utama (2017) menyatakan bahwa website *e-commerce* bukan hanya menampilkan produk yang dipasarkan, tetapi transaksi juga dilakukan melalui website tersebut. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur kualitas website Rumah Batik Andalan.

Berdasarkan observasi dan wawancara ditemukan beberapa fakta dan permasalahan yang terdapat pada website Rumah Batik Andalan. Permasalahan-permasalahan tersebut diamati dari 3 dimensi webqual 4.0, yaitu: (1) kemudahan penggunaan (*usability*), (2) kualitas informasi (*information quality*), dan (3) kualitas interaksi (*interaction quality*).

Pertama, kombinasi warna dalam tampilan website ini menggunakan warna putih, hitam dan biru. Kombinasi warna yang harmonis dalam sebuah website sebaiknya menggunakan 4 warna yaitu hitam, putih, hijau, dan merah (Suyanto, 2005). Sebuah website yang menggunakan kombinasi warna harmonis akan men-

1. Dilakukan pengujian untuk mengetahui seberapa jauh kualitas layanan ini bagi para pengguna yang akan menggunakan layanan ini.
2. Dilakukan pengujian untuk mengetahui seberapa jauh kualitas layanan ini bagi para pengguna yang akan menggunakan layanan ini.



### Hasil Uji Coba dan Analisis

1. Diambil data dari hasil uji coba dan analisis yang dilakukan oleh responden.

2. Diambil data dari hasil uji coba dan analisis yang dilakukan oleh responden.

3. Diambil data dari hasil uji coba dan analisis yang dilakukan oleh responden.

22. Diambil data dari hasil uji coba dan analisis yang dilakukan oleh responden.

ciptakan emosional yang baik pada pengunjung. Sebaliknya, kombinasi warna yang tidak harmonis akan membosankan bagi pengunjung (Swasty dan Utama, 2017). Permasalahan diatas termasuk dimensi Usability dimana indikatornya memiliki tampilan yang menarik serta daya tarik bagi pengunjung (Setyawan, 2016).

Kedua, informasi dari website Rumah Batik Andalan kurang *up to date* dan detail. Website tidak meng-update jenis-jenis motif yang dipasarkan. Saat ini, jumlah produk yang dipasarkan dalam website hanya beberapa jenis motif batik bono sementara di toko Rumah Batik Andalan terdapat puluhan jenis motif batik bono. Selain itu, website tidak mencantumkan harga produk yang ingin dipesan. Akibatnya, pelanggan tidak mengetahui tingkat kemurahan atau kemahalan suatu produk tersebut. Selanjutnya, informasi besaran ukuran kain batik bono tidak dicantumkan dalam website, sehingga pelanggan tidak mengetahui jumlah kebutuhan produk yang diperlukan. Permasalahan tersebut merupakan dimensi *Information quality* yang memiliki indikator menyediakan informasi yang *up to date* dan detail (Setyawan, 2016).

Ketiga, website hanya menampilkan teks cara pemesanan produk melalui sms dan telepon, karena website tidak menyediakan fitur daftar dan login. Oleh karena itu, website tidak menyediakan fitur konfirmasi ulang mengenai produk yang telah dipesan. Ketiadaan fitur transaksi dalam website ini menyebabkan pelanggan kesulitan dan tidak memperoleh kepercayaan dalam bertransaksi. Fitur daftar adalah sebuah pendaftaran setiap program yang berfungsi untuk mendaftarkan pelanggan dan menghubungkan data pribadi pada program tersebut (Khairina, 2011). Sedangkan fitur login adalah proses untuk mengakses komputer dengan memasukkan identitas dari akun pengguna, dan kata sandi untuk mendapatkan hak akses menggunakan sumber daya komputer (Khairina, 2011). Permasalahan tersebut termasuk dimensi *Interaction quality* yang memiliki indikator rasa aman saat bertransaksi dan penyampaian data pribadi (Setyawan, 2016).

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, metode webqual 4.0 dan *Importance Performance Analysis* (IPA) akan digunakan untuk menganalisa kualitas website Rumah Batik Andalan. Metode webqual 4.0 merupakan metode yang digunakan untuk pengukuran kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Setyawan, 2016). Sedangkan metode IPA dapat mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas untuk meningkatkan kualitas produk sebagai kuadran analisis (Santoso dan Gilang, 2017).

Webqual pertama kali dikembangkan pada tahun 1998 oleh Stuart J. Barnes dan Richard T. Vidgen (Monalisa, 2016). Sedangkan metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 (Santoso dan Anwar,



2015). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Beberapa penelitian-penelitian telah menggunakan metode Webqual 4.0 dan IPA dalam menganalisa *e-commerce*, diantaranya, (1) Johannes Fernandes Andry telah melakukan pengukuran kualitas website elevania pada 50 responden dengan teknik random sampling yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.54 antara *performance* dan *importance* (Andry dkk., 2019), (2) Kemala dan Fitriawan telah melakukan analisis kualitas website ruang guru pada 400 responden menggunakan teknik sampling insidental yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.02 antara *performance* dan *importance* (Siregar dan Fitriawan, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan melakukan “Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan dengan Metode Webqual 4.0 dan IPA”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka rumusan masalah adalah “Bagaimana mengukur kualitas website rumah batik andalan terhadap kepuasan pengunjung dengan metode webqual 4.0 dan IPA?”

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini adalah:

1. Penarikan sampel menggunakan rumus *Accidental Sampling* dengan jumlah populasi 639 pengunjung website dalam kurun 5 bulan terakhir, dan sampel sebanyak 86 Responden.  
Teknik analisa menggunakan metode IPA.  
Teknik sampling yang digunakan yaitu *Accidental Sampling*.  
Tools yang digunakan untuk uji realibitas dan validitas yaitu SPSS 22 dan pengolahan data kuisioner menggunakan microsoft excel.  
Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *usability*, *information quality*, dan *interaction quality*.  
Perancangan interface usulan menggunakan *HyperText Markup Language* (HTML) dan *Cascading Style Sheet* (CSS).

## 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Mengukur kualitas website Rumah Batik Andalan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).





Mengidentifikasi secara keseluruhan terkait kepuasan pengguna website Rumah Batik Andalan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Memberikan rekomendasi rancangan interface usulan website kepada pihak Rumah Batik Andalan

## Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

Mengetahui persentase kepuasan pengguna terhadap website Rumah Batik Andalan berdasarkan webqual 4.0 dan IPA.

Mengetahui secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna website Rumah Batik Andalan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Adanya rekomendasi dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam melakukan perbaikan website untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Informasi tentang ragam motif batik yang update akan memudahkan pelanggan dalam menentukan pilihan produk.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

### BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; (6) sistematika penulisan.

### BAB 2. LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang: (1) pengukuran kualitas website; (2) website; (3) e-commerce; (4) metode webqual web quality; (5) IPA; (6) kuesioner; (7) teknik pengukuran; (8) teknik *accidental sampling*; (9) CSI; (10) uji validitas dan reliabilitas; (11) SPSS; (12) penelitian terdahulu; (13) profil perusahaan.

### BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang: (1) tahapan pendahuluan; (2) Tahapan perencanaan; (3) pengumpulan data; (4) hasil dan pembahasan; (5) dokumentasi.

### BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi tentang: (1) analisa kondisi saat ini; (2) permasalahan website; (3) data statistik pengunjung; (4) hasil analisis; (5) uji validitas dan reliabilitas; (6) hasil pengolahan data; (7) CSI; (8) hasil dan pembahasan; (9) pengolahan data; (10) analisa usulan; (11) rekomendasi; (12) *user acceptance design*.

### BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) saran.



## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### Pengukuran Kualitas Website

Pengukuran kualitas website dengan menggunakan metode webqual terdiri dari enam dimensi, yaitu aksesibilitas, interaksi, kecukupan interaksi, kegunaan dari konten, gaya hidup dan kepribadian. Perilaku pengguna internet mempengaruhi persepsi kualitas layanan dan dimensi aksesibilitas, interaksi, kecukupan informasi, kegunaan dari konten dan gaya hidup (Rohman dan Kurniawan, 2017). Penilaian terhadap suatu situs ada lima kriteria, antara lain ketepatan (*accuracy*), sumber (*authority*), tujuan (*objectivity*), peredaran (*currency*), dan ulasan berita (*coverage*) (Rahmaini, 2018):

1. Ketepatan, apa tujuan dari website yang dibuat dan kenapa website ini dibuat, dan pastikan juga penulis menyediakan kontak yang bisa dihubungi.
2. Sumber, orang yang mempublikasikan website serta intitusi apa yang mempublikasikan website tersebut.
3. Tujuan, apa tujuan website dan seberapa detail informasi disajikan dalam website.
4. Peredaran, meliputi kapan website dibuat dan kapan diperbarui.
5. Ulasan, meliputi penilaian dan komentar dalam website.

#### 2.2 Website

##### 2.2.1 Definisi Website

Website disebut situs, atau portal merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file-file terkait. Website adalah situs yang dapat diakses dan dilihat oleh para pengguna internet (Monalisa, 2016). Web merupakan sebuah sistem dengan informasi yang disajikan dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lainnya yang tersimpan dalam sebuah server web internet yang disajikan dalam bentuk *hypertext* untuk menyimpan, mengambil, memformat, dan menampilkan informasi melalui arsitektur client/server (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

##### 2.2.2 Jenis-Jenis Website

Ada 2 jenis website berdasarkan sifat, yaitu (Monalisa, 2016):

1. Website statis adalah website yang content isinya sangat jarang diubah dan biasa juga dikelola perorangan dengan menggunakan beberapa software editor.
2. Website dinamis adalah website yang menyediakan content atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat ketika web server menerima perintah un-

22. Diakses dari <https://www.suska-riau.ac.id/> pada tanggal 10 Mei 2023.



tuk menampilkan sesuatu dalam web-page, maka web-page akan merespon perintah tersebut.

### Fungsi Website

Berdasarkan fungsinya website dibagi menjadi beberapa jenis, diantaranya adalah (Rahmaini, 2018):

*Company Profile*, merupakan website yang dibuat oleh perusahaan untuk menampilkan informasi mengenai bisnis mereka (visi, misi, kontak) dan lebih fokus pada desain tampilan website.

*E-commerce*, merupakan website yang memiliki fitur untuk melakukan aktivitas jual beli baik produk maupun jasa melalui internet.

*Educational*, merupakan website pendidikan sebagai sarana personalisasi hubungan antara pusat dan komunitas pendidikan agar dapat saling berkomunikasi dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan pendidikan secara luas.

*Community*, merupakan website yang menjadi tempat berkumpulnya orang-orang yang ingin bersosialisasi melalui pembentukan sebuah komunitas bertujuan untuk pengguna dapat saling bertukar informasi.

#### 2.2.4 Kualitas Website

Para peneliti terdahulu membagi dimensi kualitas website menjadi lima yaitu (Syaifullah dan Soemantri, 2016):

1. Informasi, meliputi kualitas kelengkapan, akurat, dan relevan.
2. Keamanan, meliputi kepercayaan, privasi, dan jaminan keamanan.
3. Kemudahan, meliputi mudah untuk dioperasikan, mudah dimengerti, dan kecepatan.
4. Kenyamanan, meliputi daya tarik visual, daya tarik emosional, desain kreatif dan atraktif.
5. Kualitas pelayanan, meliputi kelengkapan secara online dan customer service.

Berikut ini merupakan 7 elemen desain dalam website yang efektif sebagai berikut:

- Context* (konteks), tata letak dan desain.
- Content* (konten), teks, gambar, suara, dan video yang ada di dalam website.
- Community* (komunitas), Situs web dengan adanya komunikasi antar pengguna.
- Cutomization* (penyesuaian), kemampuan situs untuk menghantarkan dirinya pada berbagai pengguna atau memungkinkan pengguna memper-





1. Dilakukan secara berkala oleh pengelola atau pemangku karaktersistik lain yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan sistem.

2. Dilakukan secara berkala oleh pengelola atau pemangku karaktersistik lain yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan sistem.

3. Dilakukan secara berkala oleh pengelola atau pemangku karaktersistik lain yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan sistem.

22. Dilakukan secara berkala oleh pengelola atau pemangku karaktersistik lain yang berkaitan dengan penggunaan dan pengembangan sistem.

sonalisasi situs.

*Communication* (komunikasi), bagaimana situs memungkinkan komunikasi situs dengan pengguna, pengguna dengan situs, atau komunikasi dua arah.

*Connection* (koneksi), tingkat hubungan situs dengan situs lain.

*Commerce* (perdagangan), kemampuan situs untuk melakukan transaksi komersial.

Dari beberapa elemen dijelaskan diatas, perusahaan harus memberikan perhatian khusus terhadap pada faktor konteks, konten dan juga menerapkan lainnya yaitu *constant change* adalah mendorong kunjungan website yang berulang.

## E-Commerce

*E-commerce* merupakan pasar online yang merubah pola bisnis dalam pemasaran barang dan jasa melalui sarana internet (Ariska, Kusyanti, dan Bachtiar, 2018). Oleh karena itu, kualitas website yang baik akan berdampak positif pada keberhasilan *E-commerce*. *E-commerce* memiliki beberapa kelebihan untuk melakukan transaksi bisnis sebagai berikut (Muhsin dan Zuliestiana, 2017):

1. Produk: Banyak jenis produk yang bisa dipasarkan dan dijual melalui internet seperti pakaian, mobil, sepeda dll.
2. Tempat menjual produk: Tempat menjual melalui internet yang harus memiliki domain dan hosting.
3. Cara menerima pesanan: *Email*, telpon, sms.
4. Cara bayaran: *Credit card*, *paypal*, tunai.
5. Metode pengiriman: Pos indonesia, tiki, atau JNE.
6. *Customer service*: *Email*, *Contact us*, Telepon, Chat jika tersedia dalam software jenis *e-commerce*.

Berdasarkan dasar hubungan pasar *e-commerce* terdapat beberapa jenis tentat *e-commerce* yaitu:

*Business-to-Consumer* (B2C), merupakan bisnis online yang melakukan penjualan kepada konsumen individu atau perorangan.

*Business-to-Business* (B2B), merupakan bisnis online yang melakukan penjualan kepada bisnis lain.

*Consumer-to-Consumer* (C2C), menyediakan jalan bagi konsumen untuk saling berjualan dengan konsumen lainnya.

## Metode Webqual Web Quality

Webqual berdasar pada konsep *Quality Function Deployment* (QFD) adalah suatu pengukuran untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan instrument yang dapat dikategorikan kedalam tiga variable yaitu: *usability*, *information*

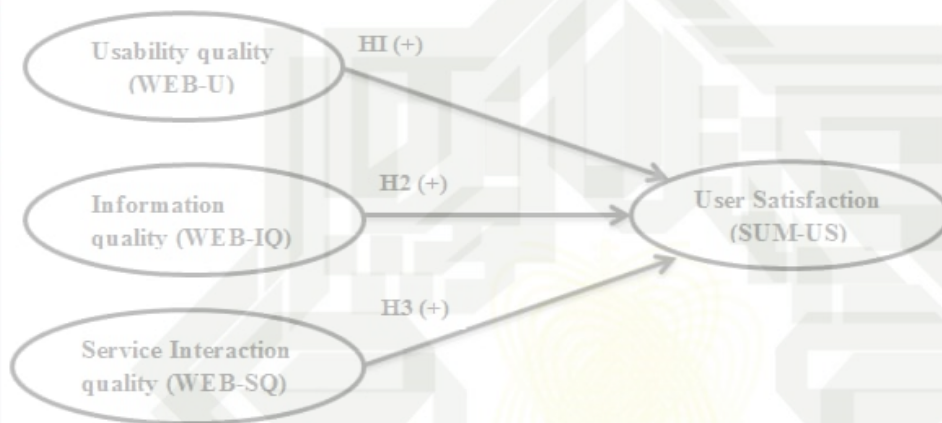


1. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah melakukan penelitian dan menghasilkan temuan yang dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah melakukan penelitian dan menghasilkan temuan yang dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

quality, dan *interaction quality* (Syaifullah dan Soemantri, 2016). Pada ketiga variabel bertujuan untuk pengukur kepuasan konsumen atau pengguna terhadap kualitas website.

Webqual pertama kali dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen. Metode penelitian ini mulai dikembangkan sejak tahun 1998, Metode ini juga mengalami perubahan dalam penyusunan dimensi dan butir pertanyaan. Versi terbaru Webqual yaitu 4.0, Webqual 4.0 disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu: *usability*, kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Metode webqual 4.0 dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1.** Model Webqual 4.0  
(Barnes dan Vidgen, 2000)

Kualitas dalam tiga dimensi dari Webqual versi 4.0 dapat persepsi pengguna tentang suatu sistem informasi yang baik adalah dimana pengguna/pelanggan merasa puas dengan kualitas menggunakan website tersebut (Syaifullah dan Soemantri, 2016).

## 2.1.1 Perkembangan Webqual

Webqual dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen pada tahun 1998 digunakan untuk mengukur kualitas website *UK Bussiness School*, *e-commerce* dan *e-government* (Sastika, 2016).

WebQual 1.0 merupakan versi pertama dari instrumen WebQual dikembangkan dalam domain website sekolah bisnis di UK (*United Kingdom*) (Setyorini, 2016). Instrument webqual disaring melalui proses perbaikan secara interaktif dengan menggunakan kuesioner percobaan sebelum disebarkan untuk populasi yang lebih besar. Analisis data yang dikumpulkan mendorong penghapusan atau item pertanyaan. Berdasarkan analisis reabilitas, tersisa 23 pertanyaan yang kemudian



dikelompokkan menjadi 4 dimensi utama, yaitu: *usefulness*, *easy of use*, *entertainment*, dan *interaction* (Barnes dan Vidgen, 2000).

Kualitas yang diidentifikasi dalam WebQual 1.0 membentuk titik awal untuk menilai kualitas informasi dari suatu website di WebQual 2.0. Namun demikian, dalam penerapan WebQual, pada website berjenis B2C (*Business to Consumer*) terlihat jelas bahwa perspektif interaksi kualitas tidak terwakili dengan baik dalam WebQual 1.0. Terkait dengan kualitas pelayanan, terutama ServQual, digunakan untuk meningkatkan aspek kualitas informasi dari WebQual dengan kualitas interaksi dimana seberapa baik layanan yang disampaikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Barnes dan Vidgen, 2000).

Pengembangan WebQual 2.0 memerlukan beberapa perubahan signifikan pada instrument WebQual 1.0. Dalam rangka memperluas model untuk kualitas interaksi, Barnes dan Vidgen melakukan analisa terhadap instrument ServQual dan membuat perbandingan rinci antara servqual dan webqual 1.0. Tinjauan ini berhasil mengidentifikasi pertanyaan yang mubazir dan kemudian wilayah yang tumpang tindih dihapus, hasilnya sebagian besar pertanyaan-pertanyaan kunci dalam servqual tidak sesuai dengan WebQual 2.0, jumlah instrument dengan 24 pertanyaan tetap dipertanyakan (Barnes dan Vidgen, 2000).

WebQual 2.0 menekankan kualitas interaksi menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Kedua versi tersebut mengandung berbagai kualitas terkait dengan website sebagai artefak perangkat lunak. Dalam tinjauan yang dilakukan oleh Barnes dan Vidgen menemukan bahwa semua kualitas dapat dikategorikan menjadi tiga wilayah yang berbeda, yaitu kualitas website, kualitas informasi, dan kualitas interaksi pelayanan. Versi baru webqual 3.0 telah diuji dalam domain lelang online (Barnes dan Vidgen, 2000).

WebQual versi 4.0 karena menjaga penekanan pada pengguna dan persepsi mereka dari pada perancangan website. Istilah kegunaan juga mencerminkan dimensi lebih baik tingkat abstraksi dua dimensi lain dari WebQual, yaitu interaksi layanan dan informasi (Setyorini, 2016). Jadi dari perkembangan metode webqual dapat disimpulkan bahwa webqual bertujuan untuk mengukur kualitas dari sebuah website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

Ada beberapa versi dari model WebQual dimana setiap versi digunakan dalam penelitian sebagai berikut (Agustina, 2016):

Webqual 1.0

WebQual 1.0 merupakan versi pertama dari instrumen WebQual dikembangkan dalam domain website sekolah bisnis di UK (*United Kingdom*). Setelah melalui proses analisis tersisa 23 pertanyaan kemudian dikelom-





1. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh website sangat penting bagi pengguna.

2. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh website sangat penting bagi pengguna.

22. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018, yang menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disajikan oleh website sangat penting bagi pengguna.

pokkan kedalam empat dimensi utama yaitu usefulness, easy of use, entertainment, dan interaction. WebQual versi pertama ini kuat dalam dimensi kualitas informasi, tetapi lemah dalam *service interaction*.

Webqual 2.0

WebQual 2.0 diterapkan pada website B2C (*Business to Consumer*) yang menunjukkan bahwa lebih mengarahkan pada perspektif interaksi kualitas serta diaplikasikan pada domain toko buku online. Pada webqual 2.0 terbagi dalam 3 dimensi yang berbeda yaitu *quality of website*, *quality of information*, dan *quality of service interaction*.

Webqual 3.0

WebQual 3.0 memiliki tiga dimensi kategori yaitu: kualitas website, kualitas informasi dan kualitas interaksi. WebQual 1.0 begitu kuat pada kualitas informasinya namun kurang kuat pada interaksi layanannya. Begitu juga dengan WebQual 2.0 yang menekankan kualitas interaksi namun menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0.

Webqual 4.0

WebQual 4.0 merupakan hasil analisis pada WebQual 3.0 yang membawa pada tiga dimensi dari kualitas website e-commerce, yaitu: kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*). Dalam WebQual 4.0 ini, kegunaan berkaitan dengan desain website misalnya penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan juga tampilan yang disampaikan dalam website tersebut

## 2.2 Dimensi Webqual 4.0

Webqual disusun berdasarkan penelitian ini terdiri atas tiga dimensi yaitu (Ahmawati dan Anwar, 2018):

*Usability* (Kegunaan)

*Usability* adalah mutu yang terkait dengan website, tampilan sebuah website merupakan factor utama dalam mempengaruhi pengunjung website contohnya tampilan, kemudahan penggunaan, navigasi dan suatu gambaran yang disampaikan kepada pengguna. Dalam hal ini, bertujuan membuat pengunjung atau pengguna merasa senang untuk mengunjungi website.

*Information Quality* (Kualitas Informasi)

*Information Quality* adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, dilihat dari isi pada web, berdasarkan ada atau tidak informasi yang disajikan untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya.

*Interaction Quality* (Kualitas Interaksi)



1. Diakses dari <http://www.riau.ac.id> pada tanggal 15 Mei 2016.

2. Diakses dari <http://www.riau.ac.id> pada tanggal 15 Mei 2016.

*Interaction Quality* adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna mengakses ke dalam website yang terwujud dengan kepercayaan dan empati. Kualitas interaksi mencakup kemampuan memberi rasa aman saat interaksi, memudahkan komunikasi, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, serta mampu memberikan keyakinan yang disampaikan akan ditepati.

WebQual4.0 dapat disusun berdasarkan penelitian pada tiga dimensi sebagaimana termuat dalam Tabel 2.1, Tabel 2.2 dan Tabel 2.3 (Setyawan, 2016).

**Tabel 2.1.** Dimensi Kegunaan (*Usability*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
Usability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan untuk dioperasikan</li> <li>2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti</li> <li>3. Kemudahan untuk navigasi</li> <li>4. Mudah digunakan</li> <li>5. Tampilan yang menarik.</li> <li>6. Website sesuai dengan jenis website</li> <li>7. Memberikan informasi yang sesuai</li> <li>8. Membentuk pengalaman yang positif bagi pengguna</li> </ol>

**Tabel 2.2.** Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
Kualitas Informasi <i>Information Quality</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan informasi yang akurat</li> <li>2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya</li> <li>3. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i></li> <li>4. Menyediakan informasi yang relevan</li> <li>5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami</li> <li>6. Menyediakan informasi yang cukup detail</li> <li>7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai</li> </ol>



**Tabel 2.3.** Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Dimensi	Deskripsi Indikator
Kualitas Interaksi <i>Interaction Quality</i>	1. Mempunyai reputasi yang baik 2. Aman saat bertransaksi 3. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 4. Memberikan rasa kenyamanan bagi pengguna 5. Adanya suasana komunitas 6. Kemudahan untuk komunikasi dengan organisasi 7. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

## 2.1 Importance Performance Analisis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi dan prioritas peningkatan kualitas produk sebagai quadrant analysis, IPA dipergunakan kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang mempermudah usulan perbaikan kinerja (Dafid, 2018). IPA mempunyai fungsi utama yaitu menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam kondisi belum memuaskan sehingga konsumen dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka (Santoso dan Anwar, 2015).

*Importance Performance Analysis* adalah teknik sederhana yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut dari produk atau pelayanan yang paling dibutuhkan, karena dengan adanya sebuah pengembangan/kandidat untuk kondisi penghematan biaya tanpa kerugian yang signifikan terhadap kualitas secara keseluruhan (Santoso dan Anwar, 2015). Pada metode ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian nilai rata - rata tingkat kepentingan dan kinerjanya dianalisa menggunakan *Importance Perfomance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili kinerja (*Importance*) sedangkan sumbu Y mewakili kepentingan (*Performance*) dapat memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan (Ariska dan dkk., 2018). Analisis yang digunakan dalam IPA ada tiga, yaitu analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan (GAP), dan analisis kuadran (Fatmala dan R. Shmadi, 2018).

## 2.1.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis kesesuaian digunakan untuk mengetahui perbandingan skor kinerja website dengan skor kepentingan website. Hasil dari analisis kesesuaian ini menunjukkan apakah kinerja website sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan peng-





1. Diambil dari buku "Metode Penelitian Kualitatif" oleh M. Nuzulita, dkk. (2018). Penerbit: Alfabeta.

2. Diambil dari buku "Metode Penelitian Kualitatif" oleh M. Nuzulita, dkk. (2018). Penerbit: Alfabeta.

3. Diambil dari buku "Metode Penelitian Kualitatif" oleh M. Nuzulita, dkk. (2018). Penerbit: Alfabeta.

22. Diambil dari buku "Metode Penelitian Kualitatif" oleh M. Nuzulita, dkk. (2018). Penerbit: Alfabeta.

guna yang dapat dilakukan dengan perhitungan sebagai berikut (Amirah, 2017):

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (2.1)$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden

$x_i$  = Skor penilaian kinerja

$y_i$  = Skor penilaian kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan atau pengguna:

Tingkat kesesuaian pelanggan > 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan telah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan sangat memuaskan.

Tingkat kesesuaian pelanggan = 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan telah memuaskan

3. Tingkat kesesuaian < 100%, berarti kualitas layanan yang diberikan kurang/tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan à Pelayanan belum memuaskan

### 2.5.2 Analisis Tingkat Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan adalah pendekatan inovatif dan berguna untuk melakukan penilaian kebutuhan dan mengevaluasi program. Analisis digunakan untuk mengukur perbedaan antara kepuasan pengguna dengan kinerja website. Analisis kesenjangan dapat dilakukan dengan skor rata-rata kinerja dikurangi dengan skor rata-rata kepentingan seperti pada rumus dibawah ini (Amirah, 2017):

$$Qi(GAP) = Perf(i) - Imp(i) \quad (2.2)$$

Keterangan:

(Gap) = Tingkat kesenjangan

Perf(i) = Rata-rata kinerja

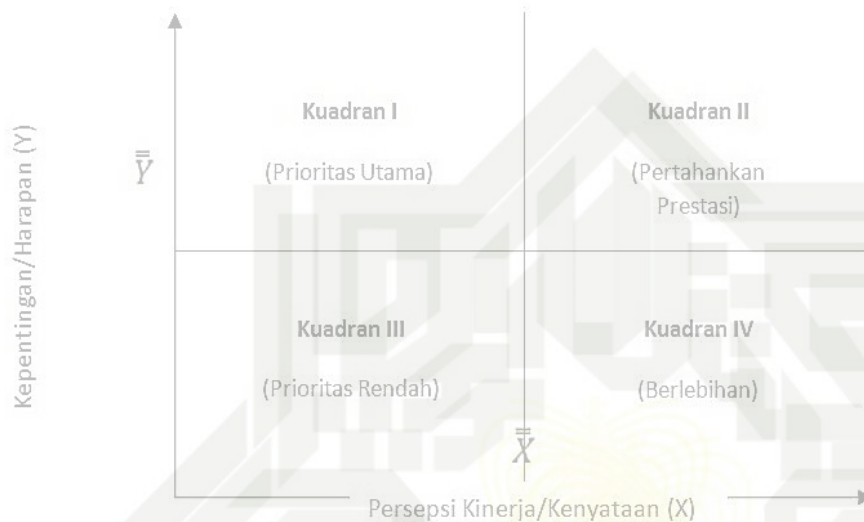
Imp(i) = Rata-rata kepentingan

Dari hasil perhitungan tersebut nantinya dapat dilihat jika hasilnya menunjukkan positif atau  $Qi(GAP) > 0$  maka kinerja sistem sudah sesuai dengan kepentingan atau harapan pengguna. Namun jika hasil perhitungan menunjukkan negatif atau  $Qi(GAP) < 0$  maka kinerja sistem saat ini tidak sesuai dengan harapan pengguna.

## 2.5.3

## Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA digunakan untuk mengetahui respon pengguna terhadap atribut yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran. Berdasarkan hasil pengukuran *Importance* dan *Performance* yang memberikan interpretasi ditampilkan pada gambar sebagai berikut (Ariska dkk., 2018):



Gambar 1

**Gambar 2.2. Kuadran IPA**  
(Martilla dan James, 1977)

Penjelasan Gambar 2.2 Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) yang terdiri dari empat kuadran diantaranya yaitu:

Kuadran I (Prioritas Utama), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya

Kuadran II (Pertahankan prestasi), wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Item kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul oleh pengguna

Kuadran III (Prioritas Rendah), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah, item yang masuk



1. Dikawatirkan oleh masyarakat luas bahwa ini adalah masalah yang akan dihadapi oleh masyarakat luas.

2. Dikawatirkan oleh masyarakat luas bahwa ini adalah masalah yang akan dihadapi oleh masyarakat luas.

kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna

Kuadran IV (Berlebihan), wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.

## Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan para peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data secara tidak langsung yang berisikan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden (Rahmaini, 2018).

### Jenis-jenis Kuesioner

Adapun jenis kuesioner berdasarkan pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya, sebagai berikut:

#### 1. Pertanyaan (kuesioner) terbuka

Pertanyaan yang memungkinkan responden memberikan jawaban sesuai dengan cara atau pendapatnya. Contoh: Bagaimana pendapat Anda tentang tampilan website Rumah Batik Andalan? Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan terbuka akan sangat bervariasi. Pengelompokan jawaban-jawaban serupa akan menjadi suatu pekerjaan yang tidak mudah.

#### 2. Pertanyaan (kuesioner) tertutup

Responden memilih jawaban di antara pilihan yang sudah disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tertutup dapat dengan mudah dikodekan dan diolah untuk tahap penelitian selanjutnya, contoh: Informasi yang disediakan oleh Website Rumah Batik Andalan jelas:

A. Sangat Setuju

B. Setuju

C. Tidak Setuju

D. Sangat Tidak Setuju

Dengan adanya jawaban yang disediakan dan mudah untuk dimengerti, maka responden tidak akan kesulitan dalam menjawabnya. Adapun bobot nilai dari setiap jawaban yang disediakan, yaitu: Range nilai pada kuesioner:

A. Sangat Setuju = 4

B. Setuju = 3

C. Tidak Setuju = 2



11. Di antara orang-orang yang telah beriman, tetapi belum mendapat petunjuk, Kami telah mengemukakan kepada mereka ayat-ayat Kami, tetapi mereka berpaling dan mereka berpaling.

சென்னை மாநகர வளர்ச்சித் திட்டம், 2006-2011 காலகட்டம்

b) Penerimaan dan pengeluaran keuangan di bagian PN Siskraf Riau.

22. Diakses dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com) tanggal 23 Desember 2012 pukul 12.30 WIB. Diakses dari [www.kompas.com](http://www.kompas.com) tanggal 23 Desember 2012 pukul 12.30 WIB.

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap di bawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban. Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

1. Adanya subjek, yaitu individu atau lembaga yang melakukan penelitian.
2. Adanya ajakan, yaitu permohonan dari peneliti untuk mengisi secara aktif dan objektif dari pertanyaan-pertanyaan yang tersedia.
3. Adanya petunjuk, yaitu tata cara atau arahan atau petunjuk dalam pengisian kuesioner.
4. Adanya pertanyaan, yaitu adanya pertanyaan atau pernyataan yang dimin-ta responden untuk mengisinya serta tersedianya tempat atau kolom untuk mengisinya.

LSR adalah skala atau pengukuran sikap responden. Jawaban pertanyaan dinyatakan dalam pilihan yang mengakomodasi jawaban antara Sangat Setuju Sekali dengan Sangat Tidak Setuju. Banyak pilihan biasanya 3, 5, 7, 9 dan 11. Dalam prakteknya yang paling sering digunakan adalah 5. Disini peneliti menggunakan skala likert Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju



(TS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS)

*Semantic Differential* (SD)

Responden menyatakan pilihan di antara dua kutub kata sifat atau frasa. Dapat dibentuk dalam suatu garis nilai yang kontinyu, dan dapat diukur dalam satuan jarak atau dalam bentuk pilihan seperti LSR.

## Teknik Accidental Sampling

Teknik *non – probability sampling* jenis *accidental sampling* merupakan adalah siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila orang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan diperlukan sebagai sumber data (Bora, 2017).

Menentukan jumlah sampel peneliti harus mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi unit analisis. Unit analisis atau satuan subyek yang dianalisis sangat tergantung pada siapa yang diteliti. Teknik penarikan sampel menggunakan rumus Accidental sampel dengan level signifikansi yang diinginkan 0,1 atau 10 persen. Persamaan 2.3:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1} \quad (2.3)$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

## Costumer Satifaction Index (CSI)

CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur (Syukri, 2014). Menurut (Devani dan Rizko, 2016) CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Metode CSI terdapat 5 tahap untuk menghitung tingkat kepuasan (Simpubolon, Simanjuntak, dan Simanjuntak, 2020) sebagai berikut:

Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfication Score (MSS)

MIS rata – rata kepentingan dan MSS adalah kepuasan setiap konsumen, rumus:

$$\bar{Y} = MIS \sum_i^n = \frac{1Y_i}{n} \quad (2.4)$$



# Metode Penelitian Kualitatif

1. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah melakukan penelitian kualitatif dan menghasilkan data kualitatif yang bersifat deskriptif.

2. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah melakukan penelitian kualitatif dan menghasilkan data kualitatif yang bersifat deskriptif.

3. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang telah melakukan penelitian kualitatif dan menghasilkan data kualitatif yang bersifat deskriptif.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (2.5)$$

Keterangan:

$Y_i$  = Nilai kepentingan atribut ke  $i$

$X_i$  = Nilai kepuasan atribut ke  $i$

$n$  = Jumlah konsumen/responden

Weight Factor (WF)

WF adalah bobot presentasi nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut, dengan rumus:

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{n=1}^k MIS_i} = MIS_i \quad (2.6)$$

Keterangan:

$k$  = Atribut kepentingan ke  $k$

Weight Score (WS)

WS merupakan bobot perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut atau MSS, dengan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS_i \quad (2.7)$$

## 4. Menentukan Skala CSI

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai 1 atau nol sampai seratus, dengan rumus:

$$CSI = \frac{WFi}{HS} \times 100\% \quad (2.8)$$

Keterangan:

HS = High Scaled (jumlah skala yang digunakan saat penelitian)

Berikut ini Tabel 2.4 Kepuasan konsumen dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen dengan kriteria (Tampubolon dkk., 2020)

**Tabel 2.4.** Kriteria kepuasan pengguna

Nilai CSI	Keterangan
>0,81	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas





## 2.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

### 2.10.1 Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang mempunyai arti ketepatan dan kecermatan instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas apabila alat yang menjalankan fungsi ukur secara tepat akan memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Matondang, 2009).

Suatu tes yang valid untuk tujuan tertentu atau pengambilan keputusan tertentu, dalam menghitung validitas internal untuk skor butir dikotomi digunakan koefisien korelasi biserial (rbis) dengan rumus (Matondang, 2009).

$$r_{bis(i)} = \frac{\bar{x}_i - \bar{x}_t}{S_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}} \quad (2.9)$$

Keterangan:

rbis(i) = koefisien korelasi antara skor butir ke i dengan skor total

Xi = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i

Xt = rata-rata skor total semua responden

St = standar deviasi skor total semua responden

Pi = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke i

qi = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i

Selanjutnya, dikatakan bahwa untuk menghitung koefisien validitas internal untuk skor butir politomi digunakan korelasi product moment (r) dengan rumus:

$$r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad (2.10)$$

Keterangan:

rit= koefisien korelasi antara skor butir soal dengan skor total

$\sum x_i$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari xi

$\sum x_t$  = jumlah kuadrat deviasi skor dari xt

Nilai koefisien korelasi baik skor butir dikotomi maupun skor butir politomi untuk masing-masing butir dibandingkan dengan nilai koefisien korelasi yang ada table -r pada alpha tentu misalnya  $\alpha = 0,05$ . Jika koefisien skor butir dengan skor total lebih besar dari koefisien korelasi dari table -r, koefisien korelasi butir signifikan dan butir tersebut valid secara empiris.



## 2.10.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability berarti hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, akan diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah (Matondang, 2009).

Reliabilitas merupakan salah-satu ciri instrumen pengukuran yang baik dimana selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda. Konsep reliabilitas sendiri dalam arti reliabilitas alat ukur berkaitan erat dengan masalah kekeliruan pengukuran. Masalah kekeliruan pengukuran menunjukkan sejauh mana inkonsistensi hasil pengukuran terjadi, apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap kelompok subyek yang sama. Sedangkan konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas hasil ukur berkaitan erat dengan kekeliruan dalam pengambilan sampel yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur, apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok yang berbeda. Artinya alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama (Matondang, 2009).

Koefisien reliabel merupakan menggabungkan butir untuk skor butir dapat dihitung dengan rumus Kuder-Richardson yang dikenal nama KR-20 (Matondang, 2009):

$$KR-20 = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum p_i q_i}{S_t^2} \right) \quad (2.11)$$

Keterangan:

k = cacah butir

$p_i q_i$  = varians skor butir

$P_i$  = proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i

$Q_i$  = proporsi jawaban yang salah untuk butir nomor i

$S_t^2$  = varians skor total responden

Selain itu, koefisien reliabel dihitung menggunakan *Cronbach Alpha* dengan rumus:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right) \quad (2.12)$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = koefisien reliabilitas

k = cacah butir

Interpretasi terhadap koefisien reliabilitas merupakan interpretasi relative, tidak ada batasan minimal yang harus dicapai agar suatu pengukuran dapat disebut reliabel. Misalnya, diperoleh koefisien reliabilitas sama dengan 0,87. Dengan reliabilitas ini dapat diartikan bahwa: (1) 87% varian skor teramati diakibatkan oleh varian skor sejati kelompok individu, (2) korelasi antara skor teramati dengan skor sejati sama dengan  $\sqrt{0,87}$  atau 0,93.

SPSS adalah salah satu program computer yang khusus dibuat untuk menganalisis data dengan metode statistic tertentu. SPSS sebagai software statistic pertama kali dibuat tahun 1968 oleh tiga mahasiswa Stanford Universiy, yakni Norman H. Nie, C. Hadlai Hull dan Dale H. Bent. Pada tahun 1984, SPSS pertama kali muncul dengan versi PC dengan nama SPSS/PC+, dan sejalan dengan mulai populernya system operasi Windows, SPSS pada tahun 1992 juga mengeluarkan versi Windows. SPSS awalnya yang tadinya ditujukan bagi pengolahan data statistic untuk ilmu social sekarang diperluas untuk melayani berbagai jenis user, data mining dan *predictive analytic*.

Metode Webqual 4.0 dan IPA telah banyak di gunakan dalam penelitian diberbagai sutidi kasus dan permasalahan, berikut hasil dari penelitian terdahulu dapat dilihat pada Tabel 2.5.

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
1	Andry (2019)	Pengukuran Kualitas Website Elevenia Menggunakan Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis	Hasil penelitian ini adalah menghasilkan analisa, bahwa website Elevenia sudah memberikan rasa aman dan nyaman saat pengguna melakukan dan menyelesaikan transaksi, pengukuran kualitas website elevenia pada 50 responden dengan teknik random sampling yang menghasilkan nilai gap sebesar -0.54 antara <i>performance</i> dan <i>importance</i> .





Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Nama dan Tahun	Judul	Hasil
2	Dafid (2018)	Penggunaan Metode IPA dan WebQual untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Akademik	Hasil penelitian ini adalah untuk semua variabel nilai gap semuanya negative yang beryang berarti semua variabel belum memenuhi harapan pengguna. Nilai gap rata-rata keseluruhan -0,94. Dengan demikian dapat dinyatakan kualitas SIA Simponi masih buruk. Dimensi yang memiliki gap terbesar adalah <i>Interaction Quality</i> dengan nilai sebesar -1,05.
3	Napitupulu, Ariani, dan Kadar (2016)	Analisa Kualitas Website Intra Lipi Berbasis Pendekatan Webqual Dan <i>Importance Performance Analysis</i> : Studi Kasus Di Satker X	Hasil untuk setiap dimensi dan seluruh dimeni berada diatas lebih besar dari 0,6 dan analisa gap bahwa pengguna website intra LIPI belum merasa puas terhadap website yang ada saat ini.
4	Ariska dkk. (2018)	Evaluasi Kualitas Layanan Website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA ( <i>Importance Performance Analysis</i> )	Hasil tingkat kesesuaian pada website Portal Jurnal Universitas Brawijaya yaitu 94,13% dan website Student Journal Universitas Brawijaya yaitu 94,06%. Hasil tingkat kesenjangan (gap) pada website Portal Jurnal Universitas Brawijaya yaitu -0,35 dan website Student Journal Universitas Brawijaya yaitu -0,36, kualitas kinerja ( <i>Performance</i> ) belum dapat memenuhi kepentingan ( <i>Importance</i> ) pengguna website.
5	Amirah (2017)	Pengukuran Kualitas Layanan Website Dinas Pendidikan Kota Malang Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA	Hasil analisis menunjukkan bahwa website Dinas Pendidikan Kota Malang tidak sesuai dengan harapan pengguna dengan hasil analisis kesesuaian sebesar 94,43% atau < 100 % dan rata-rata hasil analisis kesenjangan sebesar -0.1675 atau < 0. Prioritas perbaikan pada website ini terdapat pada atribut nomer 9, 13 dan 16 yang merupakan atribut pada Kuadran A.

1. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

2. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*).

22. Diambil dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan website Portal Jurnal Universitas Brawijaya dan Website Student Journal Universitas Brawijaya menggunakan Metode Webqual 4.0 dan IPA (*Importance Performance Analysis*).



## 2.13 Profil Perusahaan

Rumah Batik Andalan berdiri sejak 1 Desember 2013 merupakan Mitra Bisnis PT. Riau Andalan Pulp and Paper (PT. RAPP) yang memproduksi batik khas Melayu, dan dikenal dengan nama "Batik Bono". Keunikan motif Kain Batik Bono yang di ambil dari Flora dan Fauna Lokal serta keindahan alam lokal dengan kombinasi warna yang cerah. Seni kerajinan batik khas Pelalawan menghasilkan karya tersendiri yang memadukan teknik batik Yogyakarta, Solo dan Pekalongan. Nama Bono terinspirasi dari fenomena alam ombak besar di muara sungai Kampar yang menjadikan ikon Pelalawan.

Rumah Batik Andalan berlokasi di kompleks Balai Pelatihan Pengembangan Usaha Terpadu (BPPUT), Townsite II baru PT. RAPP, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Propinsi Riau. Halaman depan website rumah batik andalan dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Gambar 2.3. Halaman Depan Website



Hak Cipta dilindungi undang-undang

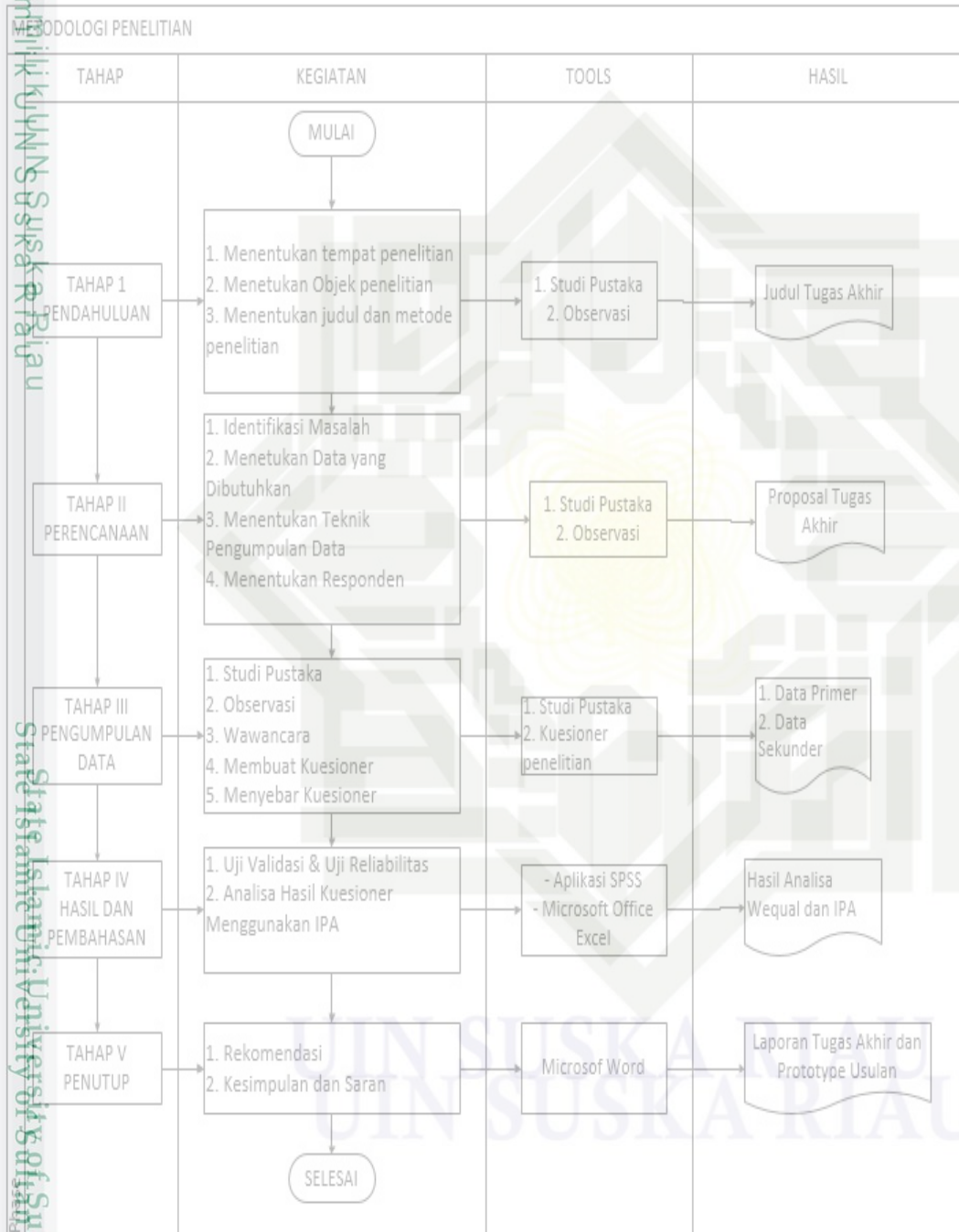
Hak Cipta dilindungi undang-undang

State Institute of Islamic Studies and Islamic Education of Sultan Hassanudin Karim Riau

## BAB 3

### METODOLOGI PENELITIAN

Adapun metodologi penelitian dalam pelaksanaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut, dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini:



Gambar 3.1. Metodologi Penelitian

1. Dilakukan pengumpulan data awal yang meliputi:

a. Penelitian awal yang dilakukan untuk mengetahui kondisi awal yang ada di lokasi penelitian.

b. Penelitian awal yang dilakukan untuk mengetahui kondisi awal yang ada di lokasi penelitian.

2. Dilakukan pengumpulan data awal yang meliputi:





### 3.1 Tahapan Pendahuluan

#### 3.1.1 Menentukan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan pada Rumah Batik Andalan merupakan Mitra Bina PT. Riau Andalan *Pulp and Paper* (PT. RAPP). Rumah Batik Andalan berlokasi di kompleks Balai Pelatihan Pengembangan Usaha Terpadu (BPPUT), Townsite II baru PT. RAPP, Pangkalan Kerinci, Kabupaten Pelalawan, Propinsi Riau.

#### 3.1.2 Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian dilakukan di Rumah Batik Andalan dengan alamat website [www.batikbono.toko-andalan.com](http://www.batikbono.toko-andalan.com)

#### 3.1.3 Menentukan judul penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti mengangkat judul Tugas Akhir yaitu Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan dengan Metode Webqual 4.0 Dan *Importance Performance Analysis*.

### 3.2 Tahap Perencanaan

#### 3.2.1 Mengidentifikasi Masalah

Tahap membuat rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

#### 3.2.2 Menentukan Data yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu ditentukan data yang akan dibutuhkan dalam tugas akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, kemudian melakukan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan. Data yang dibutuhkan dalam tugas akhir ini yaitu:

Data primer yaitu hasil wawancara dan kuisisioner dari pihak informasi dan teknologi Rumah Batik Andalan dan pengunjung website.

Data sekunder yaitu buku dan jurnal mengenai metode yang digunakan pada penelitian ini yakni jurnal mengenai metode WebQual 4.0 dan *Importance Performance Analyst* (IPA).

#### 3.2.3 Menentukan Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang dilakukan pada penelitian kali ini yaitu wawancara dan kuisisioner. Pertanyaan dari wawancara dan kuisisioner ini dibuat menggunakan variabel-variabel yang ada pada WebQual 4.0



1. Dilakukan pengumpulan data awal yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi langsung terhadap objek penelitian.

2. Dilakukan pengumpulan data awal yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi langsung terhadap objek penelitian.

3. Dilakukan pengumpulan data awal yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi langsung terhadap objek penelitian.

4. Dilakukan pengumpulan data awal yang dilakukan oleh peneliti melalui observasi langsung terhadap objek penelitian.

### 3.2.4 Menentukan Responden

Responden yang peneliti dilakukan adalah pengunjung dari website Rumah Baik Andalan yang ditentukan berdasarkan Teknik *Accidental Sampling* dengan populasi sebanyak 639 pengunjung dalam kurun 5 bulan terakhir. Kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *accidental sampling*. Banyaknya responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.e^2 + 1} \quad (3.1)$$

Keterangan:

n = sampel

N = Populasi

d = Level signifikan yang diinginkan (0,1 atau 10%)

$$n = \frac{639}{639.0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{639}{7.39}$$

$$n = 86.46$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini digenapkan menjadi 86 responden.

### 3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data ditentukan, maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahap ini berisi tentang proses dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan pada tahap ini ialah melakukan pencarian buku dan jurnal mengenai penelitian ini yaitu jurnal mengenai analisa website yang menggunakan metode webqual dan juga *importance perfomance analyst* (IPA) ataupun jurnal yang menggunakan webqual dan IPA sekaligus guna untuk melengkapi data sekunder yang dibutuhkan.

#### 3.3.2 Observasi

Tahap ini melakukan pengamatan langsung terhadap website dengan melihat tampilan website dan melihat permasalahan-permasalahan yang ada pada website serta melakukan penyebaran kuesioner kepada pengunjung website Rumah Baik Andalan dan hasil observasi bisa dilihat pada Lampiran B.



### 3.3.3 Wawancara

Melakukan studi lapangan berdasarkan topik penelitian yang ingin dilakukan dan mendapatkan informasi awal secara umum melalui wawancara kepada bapak Rohman Widiyatnoko selaku Staff IT Rumah Batik Andalan dan hasil wawancara bisa dilihat pada Lampiran A.

### 3.3.4 Membuat Kuesioner

Pada tahap ini yaitu membuat pertanyaan-pertanyaan kuisisioner, pertanyaan ini dibuat dengan acuan pada variable – variable webqual 4.0 yakni *usability, information quality, interaction quality*.

### 3.3.5 Menyebar Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan teknik accidental sampling siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang ditemukan pada waktu menentukan sampel cocok dengan diperlukan sebagai sumber data.

## 3.4 Hasil dan Pembahasan

Tahapan penelitian akan dilakukan evaluasi dan hasil dengan melakukan mengolah data kuesioner responden dan uji validitas dan uji reliabilitas:

### 3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Tahapan ini peneliti akan melakukan pengolahan data yang di peroleh dari penyebaran kuesioner penelitian kepada pengunjung website Rumah Batik Andalan. Peneliti akan melakukan analisa menggunakan metode webqual dan IPA dengan menggunakan tools SPSS.

### 3.4.2 Analisa Hasil Kuesioner Menggunakan IPA

Setelah itu pada tahapan ini peneliti akan melakukan pengolahan data yang di peroleh dari penyebaran kuisisioner penelitian kepada pengunjung website Rumah Batik Andalan. Peneliti akan melakukan analisa menggunakan metode *Importance Performance Analyst* dengan menggunakan tools yaitu microsoft excel.

Data yang didapatkan melalui kuesioner diolah dengan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yang dimaksud adalah perhitungan rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), nilai paling sering muncul (*modus atau mode*), varian dan standar deviasi. Nilai mean ini digunakan dalam melakukan kategorialisasi untuk menentukan kategori setiap indikator. Pengkategorian ini dibuat dengan membagi nilai rata-rata dengan nilai skala tertinggi kemudian dikalikan 100%. Nilai mean juga digunakan untuk melakukan analisis pengkategorian tingkat kepuasan pengguna dengan meng-





## Metode Penelitian Kualitatif

1. Diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli yang telah melakukan penelitian kualitatif.

2. Diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli yang telah melakukan penelitian kualitatif.

3. Diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli yang telah melakukan penelitian kualitatif.

4. Diambil dari penelitian yang telah dilakukan oleh para ahli yang telah melakukan penelitian kualitatif.

gunakan rumus dan digunakan dalam pengukuran tingkat kesenjangan (gap), dan mendapatkan hasil berupa diagram yaitu diagram cartesius.

### 3. Tahap Dokumentasi

Melakukan dokumentasi hasil penelitian yaitu seluruh data yang diperoleh dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan akan menghasilkan sebuah laporan yang nantinya akan diujikan kembali kepada pembimbing ataupun penguji penelitian.

Data yang didapatkan sebelumnya diolah sedemikian rupa kedalam laporan penelitian yang akhirnya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penelitian.

# BAB 5

## PENUTUP

## Kesimpulan

Berdasarkan kegiatan penelitian dan hasil temuan, berikut adalah kesimpulan penting pada penelitian ini:

Analisis dengan menggunakan teknik *Importance-Performance Analysis* menunjukkan bahwa indikator yang paling membutuhkan perhatian untuk diperbaiki dilihat secara keseluruhan memiliki 3 indikator yaitu dimensi *Usability* nomor 5 dengan atribut tampilan yang menarik, kemudian pada dimensi *Information Quality* nomor 14 dengan atribut mengenai tentang informasi yang cukup detail. Indikator terakhir pada dimensi *Interaction Quality* nomor 17 tentang aman saat bertransaksi. Berdasarkan indikator tersebut menjadikan gambaran oleh pihak Rumah Batik Andalan untuk melakukan perbaikan.

2. Indikator yang dipertahankan kualitasnya dengan sudah sesuai pengguna setiap variabel webqual 4.0 pada dimensi *Usability* kemudahan untuk diope-  
rasikan, navigasi website, mudah digunakan, website sudah sesuai dengan  
jenis website, memberikan informasi yang sesuai dan pengalaman positif  
bagi pengguna. Selanjutnya dimensi *Information Quality* indikator menye-  
diakan informasi yang *up to date*. Selanjutnya dimensi *Interaction Quality*  
memiliki indikator mempunyai reputasi yang baik serta pendapat secara u-  
mum keseluruhan website. Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas  
agar dapat dijadikan gambaran oleh pihak Rumah Batik Andalan sebagai  
acuan untuk dapat mempertahankan performa website agar tidak mengala-  
mi penurunan dan mendatangkan pengunjung yang baru.

Hasil tingkat perhitungan kepuasan pengguna dari *Costumer Satification Index* (CSI) pada website Rumah Batik Andalan diperoleh nilai 65% hal ini menunjukkan bahwa kinerja website secara keseluruhan merasa cukup puas. Selanjutnya untuk dapat tingkatkan website dengan melakukan perbaikan pada kinerja atribut dari hasil Importance Performance Analysis (IPA).

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap analisis kualitas website Rumah Batik Andalan dengan jumlah 86 responden dari pengunjung website, peneliti akan memberikan saran bagi pihak pengelolaan website Rumah Batik Andalan yang akan bertanggung jawab serta pihak-pihak yang ingin melakukan



## Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Diharapkan bagi Rumah Batik Andalan untuk terus melakukan pengembangan terhadap kualitas website yang dimiliki. Kemudian untuk perlunya memperhatikan atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk perbaikan kedepannya menjadi lebih baik dan mendapatkan pelanggan baru.

2. Diharapkan pihak Rumah Batik Andalan membahas tentang peningkatan kualitas website dengan menggunakan metode analisis yang lain agar tingkat kepuasan pengguna semakin meningkat kualitas website lebih sempurna serta dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi website ini setiap tahun.

3. Diharapkan bagi Rumah Batik Andalan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas website yang dimiliki.

4. Diharapkan bagi Rumah Batik Andalan untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kualitas website yang dimiliki.





## DAFTAR PUSTAKA

1. Hastina, N. (2016). Kualitas layanan website e-commerce lazada. co. id menggunakan teknik pengukuran webqual. *Information System for Educators and Professionals*, 1(1), 42–54.
2. Airah, A. B. (2017). Pengukuran kualitas layanan website dinas pendidikan kota malang dengan menggunakan metode webqual 4.0 dan importance and performance analysis (ipa). *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1(9).
3. Ary, J. F., Juliawan, G., Hosea, H., dan Wijaya, J. (2019). Pengukuran kualitas website elevenia menggunakann webqual 4.0 dan importance performance annalysis. *Computer Engineering, Science and System Journal*, 4(1), 33–38.
4. Aska, O. D., Kusyanti, A., dan Bachtiar, F. A. (2018). Evaluasi kualitas layanan website portal jurnal universitas brawijaya dan website student journal universitas brawijaya menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(8).
5. Barnes, S., dan Vidgen, R. (2000). Webqual: an exploration of website quality. *ECIS 2000 Proceedings*, 74.
6. Bora, M. A. (2017). Analisa kepuasan penggunaan e-learning cloud sekolah tinggi teknik (stt) ibnu sina batam. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 1(01), 55–62.
7. Dafid, D. (2018). Penggunaan metode ipa dan webqual untuk mengukur kualitas sistem informasi akademik. *Jurnal Informatika Global*, 9(2).
8. Dayani, V., dan Rizko, R. A. (2016). Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 24–29.
9. Fatmala, S., Winda Siti, dan Rachmadi, A. (2018). Analisis kualitas layanan website e-commerce berrybenka terhadap kepuasan pengunjung menggunakan metode webqual 4.0 dan importance performance (ipa). *Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2(1), 175–183.
10. Gana, W., dan Gilang. (2017). Analysis of information system quality of service on bsi academy's environment using webqual methods, importance performance analysis and fishbone. *Journal of Theoretical & Applied Information Technology*, 95(2).
11. Kairina, D. M. (2011). Analisis keamanan sistem login. *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 6(2), 64–67.



1. Dilakukan penelitian oleh mahasiswa untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

2. Dilakukan penelitian oleh mahasiswa untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

3. Dilakukan penelitian oleh mahasiswa untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

4. Dilakukan penelitian oleh mahasiswa untuk memenuhi tugas akhir skripsi.

- Kurniawati, R. A. (2017). *Analisis pengaruh kualitas website terhadap kepuasan pelanggan mister aladin dengan menggunakan webqual 4.0* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Brawijaya.
- Martilla, J. A., dan James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of marketing*, 41(1), 77–79.
- Montondang, Z. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87–97.
- Minalisa, S. (2016). Analisis kualitas layanan website terhadap kepuasan mahasiswa dengan penerapan metode webqual (studi kasus: Uin suska riau). *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 13(2), 181–189.
- Musinsin, A., dan Zuliestiana, D. A. (2017). Analisis pengaruh kualitas website (webqual) 4.0 terhadap kepuasan pengguna bukalapak di kota bandung. *e-Proceedings of Management*, 4(3).
- Naitupulu, D., Ariani, A. F., dan Kadar, J. A. (2016). Analisa kualitas website intra lipi berbasis pendekatan webqual dan importance performance analysis: Studi kasus di satker x. Dalam *11th annual meeting on testing and quality* (hal. 407).
- Rahmaini, S. N. (2018). *Analisis kualitas website akademik menggunakan metode webqual 4.0 dan importance-performance analysis (ipa)* (B.S. thesis). Jakarta: Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Rahmawati, R., dan Anwar, S. (2018). Analisis pengukuran kualitas layanan website lp2m uin raden fatah Palembang menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal Intektualita: Keislaman, Sosial dan Sains*, 7(1), 1–10.
- Rahman, F., dan Kurniawan, D. (2017). Pengukuran kualitas website badan nasional penanggulangan bencana menggunakan metode webqual 4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 3(1), 31–38.
- Santoso, B. S., dan Anwar, M. F. (2015). Analisis kualitas website menggunakan metode webqual dan importance-performance analysis (ipa) pada situs kaskus. Dalam *National conference on information technology and technical engineering (citee). at university club hotel-yogyakarta*.
- Sentika, W. (2016). Analisis pengaruh kualitas website (webqual 4.0) terhadap keputusan pembelian pada website e-commerce traveloka. Dalam *Seminar nasional teknologi informasi dan komunikasi (sentika 2016)* (hal. 649–657).
- Suryawan, H. B. (2016). Pengukuran kualitas website labotatorium komputer stikom surabaya menggunakan metode webqual 4.0. *Jurnal JSIKA*, 6(4), 1–5.
- Syvorini, A. (2016). Analisa pengukuran kualitas layanan website fakultas teknik



universitas janabdra menggunakan metode webqual. *Informasi Interaktif*, 1(1), 26–33.

Sagar, R. K. D., dan Fitriawan, R. A. (2018). Analisis kualitas website ruangru. com menggunakan metode webqual 4.0 dan ipa (importance performance analysis). *eProceedings of Management*, 5(1).

Santo, A. H. (2005). *Desain website*.

Sasty, W., dan Utama, J. (2017). Warna sebagai identitas merek pada website. *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, 3(01), 1–16.

Sharuddin, S. (2016). *Deskripsi kemampuan pemecahan masalah matematika dalam hubungannya dengan pemahaman konsep ditinjau dari gaya belajar siswa kelas viii smpn 4 binamu kabupaten jeneponto* (Unpublished doctoral dissertation). Pascasarjana.

Saifullah, S., dan Soemantri, D. O. (2016). Pengukuran kualitas website menggunakan metode webqual 4.0 (studi kasus: Cv. zamrud multimedia network). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 19–25.

Syukri, S. H. A. (2014). Penerapan customer satisfaction index (csi) dan analisis gap pada kualitas pelayanan trans jogja.

Tampubolon, S. L., Simanjuntak, D. W. S., dan Simanjuntak, M. (2020). Analisis kepuasan wisatawan terhadap atribut wisata menggunakan metode csi dan ipa pada wisata pemandian di kabupaten tapanuli utara. *Jurnal Sains dan Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 19(2), 141–151.

Halaman 11 dari 11

1. Diambil dari sumber yang terpercaya dan valid, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

2. Diambil dari sumber yang terpercaya dan valid, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

22. Diambil dari sumber yang terpercaya dan valid, serta dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.





## LAMPIRAN A

### BUKTI WAWANCARA

#### Wawancara

Nama : Rochman Widiyatmoko

Jabatan : PMB

Hari/Tanggal : Selasa/ 29-Oktober-2019

Tempat Wawancara : Balairung dan Rumah Batik Andalan

Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap narasumber mengenai permasalahan yang diteliti:

Sudah berapa lama website rumah batik andalan digunakan?

jawab : Website Rumah Batik Andalan ini sudah berdiri pada tahun 2014.

Apakah sejak berdirinya website rumah batik andalan sudah dilakukan analisa kualitas websitenya ?

jawab : Belum pernah dilakukan analisa kualitasnya.

3. Berapa pengunjung website ini dalam satu minggu ?

jawab : Pengunjung website rumah batik andalan kurang lebih 100 pengunjung dalam kurung waktu 2 atau 3 minggu.

4. Apakah pernah website ini mengalami down ? Jika iya, Kenapa ?

jawab : Pernah, permasalahan terdapat pada hosting websitenya.

5. Menurut bapak, Apakah kekurangan website ini ? Jika ada, dari segi apa ?

jawab : Kekurangan website ini dari segi tampilan yang kurang menarik.

6. Bagaimana tanggapan bapak mengenai transaksi jual beli batik pada website ini ? Apakah mudah digunakan ?

jawab : Transaksi jual beli batik pada website ini dilakukan secara Pre order sehingga transaksinya tidak ribet dan websitenya mudah digunakan.

Apakah informasi-informasi yang ingin dijual pada website sudah Update ?

jawab : Belum Update.

Dalam jangka waktu, berapa batik yang dipasarkan pada website ? Apakah sekali seminggu atau sekali sebulan ?

jawab : Batik yang dipasarkan jarang di update pada website melainkan lebih update pada sosial media seperti Instagram dan Facebook.

Apakah bapak sudah merasa puas dalam menggunakan website ini ?

jawab : Belum puas dalam menggunakan website ini.

Mengapa pada website rumah batik andalan batik yang dipasarkan tidak mencantumkan harga ? serta website juga tidak memiliki fitur daftar dan login ?



## ⦿ Hak Cipta dan Merek UIN SUSKA RIAU

## Statemen: Universitas Islam Sumatera Utara

### Hak Cipta dan Merek UIN SUSKA RIAU

1. Hak Cipta dan Merek UIN SUSKA RIAU adalah hak yang dimiliki oleh UIN SUSKA RIAU.

2. Hak Cipta dan Merek UIN SUSKA RIAU adalah hak yang dimiliki oleh UIN SUSKA RIAU.

22. Hak Cipta dan Merek UIN SUSKA RIAU adalah hak yang dimiliki oleh UIN SUSKA RIAU.

jawab : Karena transaksi pada website ini dilakukan secara Pre order, sehingga pengunjung untuk dapat mengetahui harga batik yang diinginkan maka pengunjung bisa datang ke toko atau konfirmasi harga via Telepon atau WA, dan untuk permasalahan tidak fitur daftar dan login dikarenakan website ini tidak melakukan sistem member.

Apakah setiap transaksi dibukukan ? Jika iya, apa saja yang dicatat ? seperti nama, no hp. Jika bapak mengizinkan apakah boleh minta data tersebut ?

jawab : Semua transaksi jual beli batik yang dipasarkan dalam website ini hanya dilakukan dalam bentuk pembukuan.

Apa harapan bapak untuk kedepannya mengenai website rumah batik anda ini ?

jawab : Harapan kedepannya untuk website ini adalah dapat melakukan update dalam jangka waktu tidak lama sehingga pelanggan bisa mengetahui motif batik yang dipasarkan.



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

## LAMPIRAN B

### BUKTI OBSERVASI

**SURAT PERTANYAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Khairul Rizky

Nim : 11553105009

Jurusan : Sistem Informasi (UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU)

Semester : IX (SEMBILAN)

Menerangkan telah melakukan wawancara mengenai “Pengukuran Kualitas Website E-commerce Rumah Batik Andalan Binaan PT. RAPP Dengan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)” untuk pengambilan data Tugas Akhir (TA) dengan narasumber:

Nama : Rochman Widhyatnoko

Jabatan : PMS

Hari/Tanggal : Selasa / 27-10-2019

Tempat Wawancara : Bulairung & Rumah Batik Andalan

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya sebagai bukti telah melakukan wawancara dan akan digunakan sebagaimana mestinya.

Pelalawan,

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU

Gambar B.1. Surat Pernyataan Observasi dan Wawancara



## Observasi dan Wawancara Para Ibu Pembatik

## Studi Kasus: Studi Kasus Para Ibu Pembatik

### 1. Deskripsi Lokasi Observasi

1. Deskripsi Lokasi Observasi: Lokasi observasi dilakukan di Toko Rumah Batik Andalan yang berada di Jalan ...  
 2. Deskripsi Lokasi Observasi: Lokasi observasi dilakukan di Toko Rumah Batik Andalan yang berada di Jalan ...



Gambar B.2. Observasi Toko Rumah Batik Andalan



Gambar B.3. Observasi dan Wawancara Para Ibu-Ibu Pembatik

## HAK Cipta dan Hak Milik UIN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sunan Kalidjaja Riau

### Hak Cipta dan Hak Milik UIN SUSKA RIAU

1. Diambil dari buku yang berjudul "Hak Cipta dan Hak Milik UIN SUSKA RIAU" yang diterbitkan oleh UIN SUSKA RIAU.

2. Diambil dari buku yang berjudul "Hak Cipta dan Hak Milik UIN SUSKA RIAU" yang diterbitkan oleh UIN SUSKA RIAU.



Gambar B.4. Foto Bersama Staff IT Rumah Batik Andalan

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU





## Hasil Uji Coba Pretest dan Posttest

1. Diambil dari hasil uji coba pretest dan posttest yang dilakukan oleh responden yang telah menggunakan sistem yang akan dikembangkan.

2. Diambil dari hasil uji coba pretest dan posttest yang dilakukan oleh responden yang telah menggunakan sistem yang akan dikembangkan.

## LAMPIRAN C

### USER ACCEPTANCE DESIGN

#### USER ACCEPTANCE DESIGN (UAD)

Nama : Desrihastuti  
Umur : 36 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Berikut ini merupakan tabel user acceptance design (UAD) untuk interface usulan Website Rumah Batik Andalan. Bobot yang digunakan pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (STS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah dioperasikan?		✓		
2	Apakah interaksi dengan website usulan Rumah Batik Andalan jelas dan mudah dimengerti?		✓		
3	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah untuk dijelajahi atau navigasi?		✓		
4	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah digunakan?		✓		
5	Bagaimana tampilan website usulan Rumah Batik Andalan menarik atau atraktif?		✓		
6	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan telah sesuai dengan desain jenis website??		✓		
7	Apakah website tepat dalam penyusunan tata letak informasi?		✓		

Gambar C.1. Hasil UAD Responden I





## Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

## Statistical Analysis of Data and Results

### Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

1. Diambil dari hasil uji coba instrumen yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi kuesioner yang telah disediakan.

2. Diambil dari hasil uji coba instrumen yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi kuesioner yang telah disediakan.

8	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan memberikan hal yang positif?	✓		
9	Apakah informasi yang tersedia website akurat?	✓		
10	Apakah informasi yang disajikan website dapat dipercaya?	✓		
11	Apakah informasi yang disajikan website sudah relevan?	✓		
12	Apakah informasi yang disediakan website mudah dipahami?	✓		
13	Apakah website sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?	✓		
14	Apakah website memberikan informasi dengan format yang sesuai?	✓		
15	Apakah website sudah aman saat melakukan transaksi?	✓		
16	Apakah website sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?	✓		
17	Apakah website sudah sangat baik secara keseluruhan?	✓		

Responden

  
Desrihastuti

Gambar C.2. Hasil UAD Responden I

### Hasil Uji Coba Pengguna Terhadap Usulan

1. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

2. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

### USER ACCEPTANCE DESIGN (UAD)

Nama : Gading Sahyoga  
Umur : 37 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Karyawan Swasta PT.RAPP

Berikut ini merupakan tabel user acceptance design (UAD) untuk interface usulan Website Rumah Batik Andalan. Bobot yang digunakan pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (STS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah dioperasikan?		√		
2	Apakah interaksi dengan website usulan Rumah Batik Andalan jelas dan mudah dimengerti?		√		
3	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah untuk dijelajahi atau navigasi?		√		
4	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah digunakan?		√		
5	Bagaimana tampilan website usulan Rumah Batik Andalan menarik atau atraktif?		√		
6	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan telah sesuai dengan desain jenis website??		√		

Gambar C.3. Hasil UAD Responden II



## Hasil Uji Coba Instrumen Skala Rating

## Statistik Uji Validitas dan Reliabilitas

### Hasil Uji Coba Instrumen Skala Rating

1. Diambil dari hasil uji coba skala rating yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi kuisioner yang telah disediakan.

2. Diambil dari hasil uji coba skala rating yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi kuisioner yang telah disediakan.

8	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan memberikan hal yang positif?	√		
9	Apakah informasi yang tersedia website akurat?	√		
10	Apakah informasi yang disajikan website dapat dipercaya?	√		
11	Apakah informasi yang disajikan website sudah relevan?	√		
12	Apakah informasi yang disediakan website mudah dipahami?	√		
13	Apakah website sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?	√		
14	Apakah website memberikan informasi dengan format yang sesuai?	√		
15	Apakah website sudah aman saat melakukan transaksi?	√		
16	Apakah website sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?	√		
17	Apakah website sudah sangat baik secara keseluruhan?	√		

Responden

*Gading Sahyoga*  
Gading Sahyoga

Gambar C.4. Hasil UAD Responden II





### Hasil Uji Coba Pengguna Terhadap Usulan

1. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, maka akan diberikan skor sebagai berikut:

2. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, maka akan diberikan skor sebagai berikut:

3. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, maka akan diberikan skor sebagai berikut:

4. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, maka akan diberikan skor sebagai berikut:

### USER ACCEPTANCE DESIGN (UAD)

Nama : Rahmelia Yarmen  
Umur : 23 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Wiraswasta

Berikut ini merupakan tabel user acceptance design (UAD) untuk interface usulan Website Rumah Batik Andalan. Bobot yang digunakan pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (STS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah dioperasikan?	√			
2	Apakah interaksi dengan website usulan Rumah Batik Andalan jelas dan mudah dimengerti?		√		
3	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah untuk dijelajahi atau navigasi?		√		
4	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah digunakan?	√			
5	Bagaimana tampilan website usulan Rumah Batik Andalan menarik atau atraktif?		√		
6	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan telah sesuai dengan desain jenis website??		√		
7	Apakah website tepat dalam penyusunan tata letak informasi?		√		

Gambar C.5. Hasil UAD Responden III

### Hasil Uji Coba Pretest dan Posttest

1. Diambil dari hasil uji coba pretest dan posttest yang dilakukan oleh responden yang telah mengikuti uji coba ini, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji coba ini adalah sebagai berikut:

a. Hasil uji coba pretest dan posttest yang dilakukan oleh responden yang telah mengikuti uji coba ini, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji coba ini adalah sebagai berikut:

2. Diambil dari hasil uji coba pretest dan posttest yang dilakukan oleh responden yang telah mengikuti uji coba ini, maka dapat disimpulkan bahwa hasil uji coba ini adalah sebagai berikut:

8	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan memberikan hal yang positif?		✓		
9	Apakah informasi yang tersedia website akurat?		✓		
10	Apakah informasi yang disajikan website dapat dipercaya?		✓		
11	Apakah informasi yang disajikan website sudah relevan?		✓		
12	Apakah informasi yang disediakan website mudah dipahami?		✓		
13	Apakah website sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?		✓		
14	Apakah website memberikan informasi dengan format yang sesuai?		✓		
15	Apakah website sudah aman saat melakukan transaksi?		✓		
16	Apakah website sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?		✓		
17	Apakah website sudah sangat baik secara keseluruhan?		✓		

Responden

*Rahmelia*  
(Rahmelia Yarmen)

Gambar C.6. Hasil UAD Responden III

## Hasil Uji Coba Pengguna Terhadap Usulan

1. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

2. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

### USER ACCEPTANCE DESIGN (UAD)

Nama : Muhammad Bobby  
Umur : 23 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Pekerjaan : Mahasiswa

Berikut ini merupakan tabel user acceptance design (UAD) untuk interface usulan Website Rumah Batik Andalan. Bobot yang digunakan pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (STS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah dioperasikan?	√			
2	Apakah interaksi dengan website usulan Rumah Batik Andalan jelas dan mudah dimengerti?	√			
3	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah untuk dijelajahi atau navigasi?	√			
4	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah digunakan?	√			
5	Bagaimana tampilan website usulan Rumah Batik Andalan menarik atau atraktif?	√			
6	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan telah sesuai dengan desain jenis website??	√			
7	Apakah website tepat dalam penyusunan tata letak informasi?		√		

Gambar C.7. Hasil UAD Responden IV



© Hakcipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Fakhri Kariam Riau

Haak Cipta Piliindunyu Hnang-y-hnang

1. Di dalam suatu organisasi atau perusahaan yang ada di lingkungan ini banyak sekali masalah yang dihadapi dan menimbulkan suatu sumber:

a. Peningkatan kemampuan berpikir kritis, komunikasi, dan kerjasama tim, serta kemampuan berkolaborasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan yang ada di masyarakat.

b. Peningkatan kemampuan berkolaborasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan yang ada di masyarakat.

[illegible]

8	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan memberikan hal yang positif?	✓		
9	Apakah informasi yang tersedia website akurat?		✓	
10	Apakah informasi yang disajikan website dapat dipercaya?		✓	
11	Apakah informasi yang disajikan website sudah relevan?		✓	
12	Apakah informasi yang disediakan website mudah dipahami?	✓		
13	Apakah website sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?	✓		
14	Apakah website memberikan informasi dengan format yang sesuai?	✓		
15	Apakah website sudah aman saat melakukan transaksi?		✓	
16	Apakah website sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?	✓		
17	Apakah website sudah sangat baik secara keseluruhan?		✓	

## Responden

Respondent

**Gambar C.8.** Hasil UAD Responden IV

## Hasil Uji Coba Pengguna Terhadap Usulan

1. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

2. Diambil dari hasil uji coba pengguna terhadap usulan ini pada saat ini, yaitu bahwa pengguna akan merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan sistem ini.

### USER ACCEPTANCE DESIGN (UAD)

Nama : Rendi Marcolanda  
Umur : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Laki - laki  
Pekerjaan : Wiraswasta

Berikut ini merupakan tabel user acceptance design (UAD) untuk interface usulan Website Rumah Batik Andalan. Bobot yang digunakan pada kuesioner ini adalah sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) : 4
2. Setuju (S) : 3
3. Tidak Setuju (STS) : 2
4. Sangat Tidak Setuju : 1

Tabel Kuesioner

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah dioperasikan?		√		
2	Apakah interaksi dengan website usulan Rumah Batik Andalan jelas dan mudah dimengerti?		√		
3	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah untuk dijelajahi atau navigasi?		√		
4	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan mudah digunakan?	√			
5	Bagaimana tampilan website usulan Rumah Batik Andalan menarik atau atraktif?		√		
6	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan telah sesuai dengan desain jenis website??		√		
7	Apakah website tepat dalam penyusunan tata letak informasi?		√		

Gambar C.9. Hasil UAD Responden V



## Hasil Uji Coba Angket UIN SUSKA RIAU

## Statistik Uji Validasi dan Reliabilitas

### Hasil Uji Coba Angket UIN SUSKA RIAU

1. Diambil dari hasil uji coba angket UIN SUSKA RIAU yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi angket tersebut.

2. Diambil dari hasil uji coba angket UIN SUSKA RIAU yang telah dilakukan oleh responden yang telah mengisi angket tersebut.

8	Apakah website usulan Rumah Batik Andalan memberikan hal yang positif?		✓		
9	Apakah informasi yang tersedia website akurat?		✓		
10	Apakah informasi yang disajikan website dapat dipercaya?		✓		
11	Apakah informasi yang disajikan website sudah relevan?		✓		
12	Apakah informasi yang disediakan website mudah dipahami?		✓		
13	Apakah website sudah memberikan informasi yang cukup detail atau terperinci?	✓			
14	Apakah website memberikan informasi dengan format yang sesuai?		✓		
15	Apakah website sudah aman saat melakukan transaksi?		✓		
16	Apakah website sudah memberikan rasa aman dalam menyampaikan data pribadi?		✓		
17	Apakah website sudah sangat baik secara keseluruhan?	✓			

Responden

Rendi Marcelanda

Gambar C.10. Hasil UAD Responden V

UIN SUSKA RIAU  
UIN SUSKA RIAU



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis Lahir di Pekanbaru Provinsi Riau pada tanggal 20 Juni 1997, yang diberi nama Khairul Rizky. Anak dari pasangan Bapak (Alm) H. Ridwan dan Ibu Hj. Yarma merupakan anak kelima dari lima bersaudara. Hp: +6281267444307; Email : khairul.rizky@students.uinsuska.ac.id.



Pada Tahun 2003 masuk SDN 009 Kota Pekanbaru dan menamatkan pendidikan sekolah dasar pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di SMP Negeri 18 Kota Pekanbaru dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2012. Tahun 2012 penulis melanjutkan Pendidikan di SMAIT Az-Zuhra Islamic School dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2015. Penulis melanjutkan Pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada Program Studi Sistem Informasi pada tahun 2015 dan menamatkan Pendidikan pada tahun 2020.

Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di PT. Yogi Pratama mandiri dan mengikuti Pengabdian Kuliah Kerja Nyata KKN di Kampung Simpang Perak Jaya, Kecamatan Kerinci Kanan, Kabupaten Siak.

**Staf Staf Ahli Universitas of Sultan Hassan BKRais Kariu Riau**

# Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Didaktik der Mathematik: Ein Lehrbuch für die Ausbildung von Lehrkräften. Von Prof. Dr. Gert H. Giering. 1. Auflage. 2010. 304 Seiten. ISBN 978-3-7089-2111-1.

a. Peningkatan kemampuan komunikasi, keterampilan, dan sikap sosial siswa dalam mengikuti pembelajaran.

b. Peningkatan kemampuan berfikir kritis dan kreatif siswa dalam mengikuti pembelajaran.

[illegible]